

# **Formulación de la Plataforma “Bucaramanga Democracia Digital BDD”**

Andrés Armando Duarte Prieto

Trabajo de grado para optar al título de Magíster en Gestión de Políticas Públicas

Director:

Luis Alejandro Palacio

PhD. en Economía

Universidad Industrial de Santander

Facultad de Ciencias Humanas

Escuela De Economía Y Administración

Maestría en Gestión de Políticas Públicas

Bucaramanga

2022

**Tabla de Contenido**

Introducción.....	8
1. Objetivos .....	15
1.1 Objetivo General.....	15
1.2 Objetivos Específicos.....	15
2. Antecedentes .....	16
2.1 Antecedentes Jurídicos.....	16
2.2 Antecedentes de Investigación.....	18
3. Marco Referencia .....	22
3.1 Democracia Digital .....	23
3.2 Incidencia Política.....	30
3.3 Concejo Municipal.....	35
4. Plataforma Bucaramanga Democracia Digital BDD .....	42
5. Trabajo con los Grupos Focales .....	53
5.1 El Grupo Focal de las Mujeres.....	57
5.2 El Grupo Focal de los Hombres.....	64
5.3 El Grupo Focal de la Comunidad LGTBIQ+.....	71
5.4 El Grupo Focal de Diseñadores Gráficos y/o Artistas plásticos y Audiovisuales .....	78
5.5 El Grupo Focal de Funcionarios Públicos .....	85
5.6 Síntesis de la información.....	94
6. Conclusiones.....	96
Bibliografía.....	97
Apéndices .....	103
Apéndice A. Concejo del Municipio de Bucaramanga.....	103
Apéndice B. Listado de preguntas que se llevaron a cabo en los Grupos Focales. ....	110

**Lista de Tablas**

<b>Tabla 1</b> Criterios de usabilidad y diseño del MockUp .....	49
Tabla 2 Síntesis Información Grupos Focales .....	95
<b>Tabla 3</b> Concejales del Municipio de Bucaramanga .....	108

### Lista de Figuras

<b>Figura 1</b> Página Principal BDD.....	46
<b>Figura 2</b> Página Intermedia Plataforma BDD .....	47
<b>Figura 3</b> Banner Inferior Plataforma BDD .....	48
<b>Figura 4</b> Grupo Focal de Mujeres. Sección sociodemográfica. Edades .....	58
<b>Figura 5</b> Grupo Focal de Mujeres. Sección 1 Socio demográfica. Educación. ....	58
<b>Figura 6</b> Grupo Focal de Mujeres. Sección 2 Sobre el uso de Nuevas Tecnologías. Cuanto tiempo ingresa a internet al día.....	59
<b>Figura 7</b> Grupo Focal de Mujeres. Sección 2 Sobre el uso de Nuevas Tecnologías. Participación en una plataforma digital sobre el Concejo del municipio de Bucaramanga. ....	60
<b>Figura 8</b> Grupo Focal de Mujeres. Sección 3. Sobre política y el Concejo Municipal de Bucaramanga .....	60
<b>Figura 9</b> Grupo Focal de Mujeres. Sección 3. Sobre política y el Concejo Municipal de Bucaramanga .....	61
<b>Figura 10</b> Grupo Focal de Mujeres. Sección 4. Diseño de mock up y su usabilidad .....	62
<b>Figura 11</b> Grupo Focal de Mujeres. Sección 4. Diseño de mock up y su usabilidad. ....	63
<b>Figura 12</b> Grupo focal de mujeres. Sección 4. Diseño Mock Up y Usabilidad .....	63
<b>Figura 13</b> Grupo focal de mujeres. Sección 4. Diseño Mock Up y Usabilidad. ....	64
<b>Figura 14</b> Grupo Focal de Hombres. Sección 1. Datos sociodemográficos .....	65
<b>Figura 15</b> Grupo Focal de Hombres. Sección 1. Datos sociodemográficos .....	65
<b>Figura 16</b> Grupo Focal de Hombres. Sección 2. Sobre uso de Nuevas Tecnologías .....	66
<b>Figura 17</b> Grupo Focal de Hombres. Sección 2. Sobre uso de Nuevas Tecnologías .....	66
<b>Figura 18</b> Grupo Focal de Hombres. Sección 2. Sobre uso de Nuevas Tecnologías .....	67
<b>Figura 19</b> Grupo Focal de Hombres. Sección 3. Política y Concejo del Municipio de Bucaramanga .....	67
<b>Figura 20</b> Grupo Focal de Hombres. Sección 3. Política y Concejo del Municipio de Bucaramanga .....	68
<b>Figura 21</b> Grupo Focal de Hombres. Sección 4. Mock Up y Usabilidad.....	69
<b>Figura 22</b> Grupo Focal de Hombres. Sección 4. Mock Up y Usabilidad.....	70
<b>Figura 23</b> Grupo Focal de Hombres. Sección 4. Mock Up y Usabilidad.....	70
<b>Figura 24</b> Grupo Focal de Comunidad LGTBIQ+. Sección 1. Datos sociodemográficos ..	71
<b>Figura 25</b> Grupo Focal de Comunidad LGTBIQ+. Sección 1. Datos sociodemográficos ..	71
<b>Figura 26</b> Grupo Focal de Comunidad LGTBIQ+. Sección 2. Sobre el Uso de Nuevas Tecnologías.....	72
<b>Figura 27</b> Grupo Focal de Comunidad LGTBIQ+. Sección 2. Sobre el Uso de Nuevas Tecnologías.....	73
<b>Figura 28</b> Grupo Focal de Comunidad LGTBIQ+. Sección 2. Sobre el Uso de Nuevas Tecnologías.....	73
<b>Figura 29</b> Grupo Focal de Comunidad LGTBIQ+. Sección 3. Política y Concejo del Municipio de Bucaramanga. ....	74

<b>Figura 30</b> Grupo Focal de Comunidad LGTBIQ+. Sección 3. Política y Concejo del Municipio de Bucaramanga.....	75
<b>Figura 31</b> Grupo Focal de Comunidad LGTBIQ+. Sección 4. Mock Up y Usabilidad.....	76
<b>Figura 32</b> Grupo Focal de Comunidad LGTBIQ+. Sección 4. Mock Up y Usabilidad.....	76
<b>Figura 33</b> Grupo Focal de Comunidad LGTBIQ+. Sección 4. Mock Up y Usabilidad.....	77
<b>Figura 34</b> Grupo Focal de Comunidad LGTBIQ+. Sección 4. Mock Up y Usabilidad.....	78
<b>Figura 35</b> Grupo Diseñadores. Sección 1. Género .....	79
<b>Figura 36</b> Grupo Diseñadores. Sección 1. Edades .....	79
<b>Figura 37</b> Grupo Diseñadores. Sección 1. Nivel Educativo.....	80
Figura 38 Grupo Diseñadores. Sección 2. Herramienta Tecnológica .....	81
Figura 39 Grupo Diseñadores. Sección 2. Uso de Internet .....	81
Figura 40 Grupo Diseñadores. Sección 2. Disponibilidad de Uso .....	82
<b>Figura 41</b> Grupo Diseñadores. Sección 3. Aprobación de la Gestión.....	83
<b>Figura 42</b> Grupo Diseñadores. Sección 3. Disponibilidad de Voto Electrónico .....	83
<b>Figura 43</b> Grupo Diseñadores. Sección 4. Colores.....	84
<b>Figura 44</b> Grupo Diseñadores. Sección 2. Organización de la Información.....	84
<b>Figura 45</b> Grupo Diseñadores. Sección 2. Tipografía .....	85
<b>Figura 46</b> Grupo Funcionarios. Sección 1. Género .....	86
<b>Figura 47</b> Grupo Funcionarios. Sección 1. Edad.....	86
<b>Figura 48</b> Grupo Funcionarios. Sección 1. Educación .....	87
Figura 49 Grupo Funcionarios. Sección 2. Herramienta Tecnológica .....	88
Figura 50 Grupo Funcionarios. Sección 2. Tiempo en Internet .....	88
Figura 51 Grupo Funcionarios. Sección 2. Disponibilidad de Uso .....	89
Figura 52 Grupo Funcionarios. Sección 3. Aprobación de la Gestión.....	90
Figura 53 Grupo Funcionarios. Sección 3. Disponibilidad Voto Electrónico.....	90
<b>Figura 54</b> Grupo Funcionarios. Sección 4. Colores .....	92
<b>Figura 55</b> <i>Grupo Funcionarios. Sección 4. Organización de la Información.....</i>	92
<b>Figura 56</b> <i>Grupo Funcionarios. Sección 4. Tipografía .....</i>	93
<b>Figura 57</b> Grupo Funcionarios. Sección 4. Contenido Audiovisual.....	93
<b>Figura 58</b> Organigrama del Concejo de Bucaramanga.....	105

## Resumen

**Título:** Formulación de la Plataforma “Bucaramanga Democracia Digital BDD”\*

**Autor:** Andrés Armando Duarte Prieto \*\*

**Palabras Clave:** democracia digital, participación ciudadana, Mock – Up, usabilidad, incidencia política, Concejo del Municipio de Bucaramanga.

**Descripción:** Este proyecto tiene como objetivo principal la formulación de una plataforma o aplicación de democracia digital para la incidencia política en Bucaramanga, mediante la cual la ciudadanía pueda participar y tenga la posibilidad de establecer un diálogo directo con los concejales. Para analizar la disponibilidad de su empleo o uso, se trabajó con grupos focales tomando como insumo una maqueta o mockup de la plataforma. A partir de este ejercicio se recibieron opiniones sobre la usabilidad y el manejo del aplicativo, los colores, diseño y demás cuestiones importantes para la visualización del mismo, los cuales se fueron tomando en cuenta con el fin de generar en el usuario una experiencia positiva. A su vez, los resultados de esta investigación pueden ser un insumo que fomente posteriormente la creación de una política pública sobre participación ciudadana con un enfoque de democracia digital en el municipio de Bucaramanga.

---

\* Trabajo de Grado Maestría

\*\* Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Economía y Administración. Director: Luis Alejandro Palacio. PhD. Economía.

**Abstract**

**Title:** Formulación de la Plataforma “Bucaramanga Democracia Digital BDD”\*

**Author:** Andrés Armando Duarte Prieto \*\*

**Key Words:** digital democracy, citizen participation, Mock – Up, usability, advocacy, Bucaramanga City Council.

**Description:** This project's main objective is the formulation of a digital democracy platform or application for advocacy in Bucaramanga, through which citizens can participate and have the possibility of establishing a direct dialogue with councilors. To analyze the availability of its use, we worked with focus groups taking a model or mockup of the platform as input. From this exercise, opinions were received on the usability and management of the application, the colors, design and other important issues for its visualization, which were taken into account in order to generate a positive user experience. In turn, the results of this research can be an input that later promotes the creation of a public policy on citizen participation with a focus on digital democracy in the municipality of Bucaramanga.

---

\* Master Degree Work

\*\* Human Sciences Faculty. Economics and Management School. Director: Luis Alejandro Palacio. PhD. Economics.

## Introducción

Recientes estudios acerca de la participación democrática en Colombia, específicamente sobre el comportamiento de los ciudadanos al participar en los comicios, han reportado un aumento en los votos nulo y en blanco llegando éstos a ser la opción tomada por el 32.3% de los colombianos en el 2018 (Rivera, Plata, & Rodríguez, 2019, pág. 117). En cuanto al abstencionismo, se ha dicho que históricamente ha fluctuado entre un 50 y un 60% (Registraduría Nacional del Estado Civil, 2013, pág. 5). En una encuesta de 2015 realizada por el Proyecto Opinión Pública Latinoamérica (LAPOP por sus siglas en inglés), se reportó que menos de la mitad de los encuestados (46.9%) se sienten conformes con la forma en que funciona la democracia en Colombia (García, Montalvo, & Seligson, 2015, pág. 17). Por su parte, la última Encuesta de Cultura Política ECP indica que cinco de cada diez colombianos no confían en partidos políticos, cuatro de cada diez no confían en los concejos y seis de cada diez ni siquiera es consciente de si el concejal por el cual votó resultó o no elegido (DANE, 2019).

A la luz de los anteriores datos se puede interpretar que existen debilidades democráticas en el país; incluso cabe reconocer detrás de las cifras una crisis de la democracia representativa, de la participación y de la gobernanza: en suma, un gran descontento con la institucionalidad política colombiana.

Ahora bien, en lo referente a la ciudad de Bucaramanga y su Área Metropolitana, es necesario decir que, para el año 2009 se crea y da inicio de actividades del Programa Bucaramanga Metropolitana Cómo Vamos – en adelante BMCV –, el cual lleva a cabo anualmente seguimiento y análisis a la calidad de vida de los habitantes del Área Metropolitana a través de indicadores objetivos y de percepción ciudadana (alcaldía y concejo del municipio). Cuenta con metodologías rigurosas y a la par con expertos, que generan datos y análisis que permiten mejorar la toma de decisiones de manera estructurada, y de esta manera construir mancomunadamente entre el sector público, privado, academia y ciudadanía, un territorio más sostenible y competitivo. Los socios estratégicos y aliados a este proyecto, son: Fundación Corona, ProSantander, Universidad Autónoma de Bucaramanga, Universidad Industrial de Santander, Cámara de Comercio de Bucaramanga, Financiera Coomultrasan, Crezcamos. Compañía de Financiamiento y Vanguardia Liberal.

Este programa es importante ya que permite a las instituciones proveer oportunidades de investigación muy significativas desde diferentes áreas del conocimiento y permite interpretar de mejor manera el entorno y contribuir para su mejoramiento. Adicionalmente, el programa BMCV, permite verificar el cumplimiento de las promesas electorales que se hacen a los ciudadanos. Este rol es de suma importancia en el marco de la democracia, de manera que se tomen las mejores decisiones con una perspectiva eficaz a corto, mediano y largo plazo.

Para 2016 el programa BMCV tuvo una notable incidencia en los Concejos Municipales a través de pilotos de seguimiento a sus labores constitucionales. Concejo Como Vamos, fue un programa que tuvo en un principio un impacto positivo y presentó una serie de informes de gran importancia para el año 2018 para la ciudadanía, entre ellos, cabe anotar informe de seguimiento al desempeño del Concejo Piedecuesta en el año 2018, y que dejó de entre dicho el trabajo del concejo de este municipio. Asimismo, realizaron encuestas sobre el desempeño de los concejales durante el 2018 en las ciudades de Piedecuesta y Floridablanca. Para el año de 2019, el programa vuelve a estar en escena a través del acompañamiento que brindó a los debates con los candidatos a las Alcaldías del AMB y de la Gobernación de Santander.

No obstante, para finales de 2019 y 2020, Bucaramanga Como Vamos, y su trabajo quedó interrumpido indefinidamente, esto debido a la pandemia del COVID – 19, entre otras razones. Posteriormente en el 2021 se realiza una reactivación con Prosantander como socio-operador y siete socios más que continúan aportando en la sostenibilidad de esta iniciativa. Finalmente, realiza la publicación del último Informe de Calidad de Vida 2022 para el Área Metropolitana y realiza la Encuesta de percepción Ciudadana 2022. En esta encuesta existe información que asegura nuestra afirmación de la desconexión de la ciudadanía con el concejo de los municipios del Área Metropolitana de Bucaramanga, en nuestro caso específico del municipio de Bucaramanga. Los resultados que arroja la Segunda Encuesta Virtual de la opinión a la acción por nuestras ciudades, fase 2, *#mivozmicidad*, frente a la pregunta ¿cómo calificaría la gestión del concejo de su municipio?, son los siguientes: Para el caso del municipio de Bucaramanga el total de los encuestados el 9% considera que la gestión del concejo es muy buena/buena. El 20% considera que no es ni mala/ni buena. Mientras que el 71% responde que es muy mala/mala. Para el caso del municipio de

Floridablanca, el 78% considera que la gestión es muy mala/mala, 16% considera que ni buena/ni mala, y el 6% considera que muy buena/buena. Para el caso del municipio de Girón el 62% considera que es muy mala/mala; el 24% ni mala/ni buena y el 14% muy buena/buena. Finalmente, en el caso de Piedecuesta, las cifras son: el 75% de los encuestados consideran que es muy mala/mala; el 15% ni buena/ni mala y el 11% muy buena/buen (Bucaramanga como vamos, 2022).

En este sentido, como bien es reconocido por Díaz y Pérez, “es urgente redefinir la relación que tienen los colombianos con la institucionalidad política y la democracia en general y repensar las casi inexistentes relaciones de los más jóvenes con los partidos” (Díaz & Pérez, 2019, pág. 21). Esto porque luego de décadas de un panorama político convulsionado en Colombia y los cientos de casos de corrupción que en las instituciones públicas se han logrado evidenciar, se ha propiciado un aire de descontento y desconfianza en la ciudadanía en torno a los procesos de interlocución con el aparato estatal. Dichas desazones frente a los cimientos de la democracia moderna han derivado en la configuración de sentimientos y actuaciones que debilitan la construcción de procesos colectivos de participación; es decir los procesos mismos que legitiman el proceso de creación y ejecución de las políticas públicas.

En concreto, se aprecia una desconexión entre la ciudadanía y sus representantes electos, particularmente en el Concejo Municipal. La desconexión tiene por lo menos dos perspectivas: por un lado, se traduce en un desconocimiento ciudadano de lo que sus representantes llevan a cabo en el Concejo, y, por otra parte, es una desarticulación tal que, lo que finalmente hacen los concejales pueda que no tengan suficiente impacto, o no represente los intereses de la ciudadanía. En suma, se trata de falencias en la interlocución entre la ciudadanía, el Concejo y los concejales.

La pregunta de esta investigación puede resumirse en la siguiente: ¿Cómo se puede visibilizar y conectar las necesidades de los ciudadanos con los tomadores de decisiones públicas en una plataforma digital con incidencia en el Concejo del Municipio de Bucaramanga?

Ahora bien, las nuevas tecnologías de la información y comunicación NTIC pueden representar claramente una fuerte revolución en el modo en que se construye la política a nivel agregado, logrando sistemas más eficientes y más transparentes, donde existan las

estructuras necesarias para facilitar la interacción entre políticos y ciudadanos. En cuanto a la transparencia fiscal, entendida por Kopits (2000, pág. 2) como el acceso fácil a información fidedigna, completa, comprensible y comparable en el ámbito internacional, también puede ser un aspecto a ser atendido mediante el uso de las TIC. Para lograrlo se requerirían portales de información fiables y sencillos que en interacción con la ciudadanía aborde los problemas de información asimétrica propios de la actividad política.

Centrar la atención en el potencial de internet para ampliar la interacción entre ciudadanía, sus representantes y las instituciones es ir en coherencia con la forma actual en que nos comunicamos hoy día principalmente gracias a los avances en la conectividad, más aún mediante el permanente uso de los teléfonos móviles y la interacción constante en las redes sociales. Así las cosas, mientras los medios de comunicación tradicionales y personales pierden audiencia para los asuntos políticos, las redes sociales e internet siguen creciendo en audiencia e importancia.

En la ciudad de Bucaramanga, luego de varias décadas de posicionamiento de las estructuras partidarias tradicionales en las distintas administraciones municipales, irrumpe de manera sorpresiva una expresión que logró arropar a miles de ciudadanías alrededor de una causa en específica: la anticorrupción. Los últimos dos alcaldes han sido elegidos sin respaldo de partidos políticos y el Concejo actual tiene precisamente una conformación que debilitó el modelo de los partidos que tradicionalmente cooptaban los escaños. Entonces, en el marco de estos nuevos liderazgos y planteamientos de gobierno, vale la pena apostarles también a formas en que la ciudadanía tenga mayor implicación con sus representantes electos de cara a la formulación, reformulación y ejecución de las políticas públicas. Para ello, en razón a lo recientemente apuntado sobre internet, conectividad, teléfonos móviles y redes sociales, este proyecto reconoce una oportunidad en el diseño de la plataforma de democracia digital Bucaramanga. Es necesario aclarar, que es una plataforma o aplicación, lo cual es muy diferente a una página Web, donde el usuario realiza una interacción directa.

En este sentido, el objetivo general de esta tesis de posgrado es el de formular una plataforma digital que fomente la interlocución y participación ciudadana en el Concejo del municipio de Bucaramanga, buscando visibilizar y conectar las necesidades de los ciudadanos con los tomadores de decisiones públicas.

Para lograr este objetivo general, se desarrollan una serie de objetivos específicos y que en el marco de este proyecto de posgrado van a determinar los respectivos capítulos. En primera medida, se explican todos los antecedentes de investigación y de propuestas en otros países y en especial de América Latina; además se abordan conceptos que son el marco conceptual y referencial y que sirve de guía y como un hilo conductor a las personas que lean esta investigación. Conceptos como el de ciudadanía y la democracia, democracia digital, entidades territoriales (departamento, municipio, concejo), incidencia política, mock – up, usabilidad de las plataformas digitales, entre otros.

En el siguiente capítulo se determinan los criterios de usabilidad de la plataforma digital, en términos de contenidos, espacios y lenguaje, mediante los cuales la ciudadanía en general pueda hacer visibles y conectar sus necesidades con los tomadores de decisiones a nivel político en el Concejo del Municipio de Bucaramanga. En este capítulo se explica el paso a paso de la formulación de la plataforma digital, los criterios que se utilizaron para su formulación, entre otros factores. De manera que, se elaboró un prototipo mock-up de la plataforma digital que fomente la interlocución e implicación entre la ciudadanía, los concejales y el Concejo del municipio de Bucaramanga.

Seguidamente se aborda la creación de una encuesta y su aplicación en una muestra de 50 personas, entre 18 y 65 años, de ambos sexos, que viven en el municipio de Bucaramanga. Esto a través de la creación de 5 grupos focales de 10 personas, de manera que pudieran realizar una reunión para hablar de la usabilidad del mock – up. Es necesario aclarar que se realiza un previo encuentro para comprobar la funcionalidad y usabilidad de la plataforma mediante socialización del mock-up, reconociendo puntos de optimización para la efectiva visualización y conexión de las necesidades de los ciudadanos con los tomadores de decisiones a nivel político. Esta metodología, también es reconocida como grupo focal, entrevista de grupo focal, grupo de discusión, y se le conoce en inglés como focus group o group interview. Es una técnica de recolección de datos de tipo cualitativo que se usa dentro de las ciencias sociales, y que pertenece al género de la entrevista, pero con un manejo grupal. Se enfoca en un tema específico y se establece para un grupo reducido de personas (Reyes, 2012, págs. 48 - 49). Siguiendo a Jazmine Escobar y Francy Ivonne Bonilla Jiménez (2012), para seleccionar los participantes de los grupos focales se debe tener en cuenta “la edad, el sexo, las condiciones socioeconómicas, el nivel educativo, el estrato social, las actitudes y el

lugar de residencia (urbana o rural). Los participantes son seleccionados específicamente porque tienen alguna experiencia en común o personal que resulta de interés para el estudio” (Jiménez, 2015, pág. 55). Como resultado, se realizará unas aclaraciones en el texto final de los resultados de las entrevistas grupales, en el que se analiza la información y se interpreta.

Finalmente, es necesario decir, que, para los aspectos éticos para las sesiones de los grupos focales, se cuenta con el consentimiento informado; en el cual los participantes dan su aprobación para ser filmados o grabados. Como lo menciona el autor, “ellos aprueban el uso de la información obtenida con fines investigativos. Igualmente, dentro del consentimiento se garantiza la confidencialidad, el anonimato y la seguridad” (Jiménez, 2015, pág. 64).

Este trabajo es de suma importancia para que las personas puedan tener una incidencia política ante el Concejo del Municipio de Bucaramanga. Con el uso masivo de las nuevas tecnologías de información y comunicación, los sistemas y modelos en los que los datos y la comunicación tienen barreras de acceso y obstáculos para su desempeño eficiente han entrado en crisis. Uno de ellos es el modelo de la democracia representativa pues ahora los ciudadanos pueden estar mucho más alerta de los hechos políticos en tiempo real. Por tanto, un representante de la ciudadanía como lo es un concejal ya no tiene la responsabilidad moral de simplemente actuar como mejor considere en los procesos de toma de decisiones políticas y de control del gobierno, sino que debe procurar recoger permanentemente el sentir de la ciudadanía en los diferentes temas que son de su resorte discutir. Paralelamente, hoy día la ciudadanía manifiesta continuamente sus necesidades y opiniones cada vez de forma más digital y menos tradicional; es decir, que ya los ciudadanos recurren preferiblemente a los medios digitales que a los físicos y presenciales para comunicarse. Se hace pues necesaria una plataforma que conecte las necesidades societales con los tomadores de decisiones políticas en el municipio, los concejales y la institución que los reúne, el Concejo. En consecuencia, esta misma plataforma debe evidenciar la receptividad que dichas necesidades manifestadas por los ciudadanos han tenido en los concejales, y la gestión que el Concejo ha realizado con base en ellas.

El presente trabajo de aplicación plantea la formulación de una plataforma digital que cuente con los contenidos y espacios necesarios para permitir la participación ciudadana con miras a visibilizar y conectar las necesidades de los ciudadanos con los tomadores de

decisiones a nivel político. Se busca que la plataforma contribuya en la construcción y consolidación de una ciudadanía que participe e incida efectivamente y de manera activa en los procesos y espacios de toma de decisiones políticas.

La plataforma digital posibilitará en gran medida la democratización de la información en torno a la gestión pública del concejo de Bucaramanga; generará un antecedente en el área metropolitana y el departamento sobre experiencias significativas en torno a democracia digital y gobiernos participativos, como alternativa de solución a los altos niveles de poca participación ciudadana en los espacios democráticos.

Para finalizar, es importante tener en cuenta la aplicación de una encuesta a cinco grupos focales de diez personas, con las que se llevó una entrevista grupal sobre la usabilidad de la plataforma digital. Cuestión que metodológicamente dio un aporte importante a este proyecto sobre políticas públicas enfocadas en democracia participativa, ya que se puede replicar en cualquier municipio del país.

## **1. Objetivos**

### **1.1 Objetivo General**

Fomentar la incidencia política de la ciudadanía en el Concejo de Bucaramanga mediante la formulación de una plataforma digital que visibilice y conecte las necesidades de los ciudadanos con los tomadores de decisiones.

### **1.2 Objetivos Específicos**

Determinar los criterios de usabilidad de la plataforma digital, en términos de contenidos, espacios y lenguaje, mediante los cuales la ciudadanía en general pueda hacer visibles y conectar sus necesidades con los tomadores de decisiones a nivel político en el Concejo de Bucaramanga.

Elaborar un prototipo mock-up de la plataforma digital que fomente la interlocución e implicación entre la ciudadanía, los concejales y el Concejo de Bucaramanga.

Comprobar la usabilidad de la plataforma mediante socialización del mock-up a grupos focales, reconociendo puntos de optimización para la efectiva visualización y conexión de las necesidades de los ciudadanos con los tomadores de decisiones a nivel político.

Formular una plataforma digital que fomente la incidencia política de la ciudadanía en general en el Concejo de Bucaramanga, al visibilizar y conectar las necesidades de los ciudadanos con los tomadores de decisiones

## 2. Antecedentes

### 2.1 Antecedentes Jurídicos

Es necesario tener en cuenta que esta investigación observa los antecedentes jurídicos de manera que se tenga una claridad de la normatividad. De esta manera es necesario tener en cuenta una serie de leyes, un marco normativo, como se explica a continuación.

Según la Ley 1341 del 2009:

define los principios y conceptos básicos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y la comunicación —TIC—, la investigación; el fomento, la promoción y el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación son una política de Estado que involucra a los sectores y niveles de la administración pública y de la sociedad para contribuir al desarrollo educativo, cultural, económico, social y político e incrementar la productividad, la competitividad, el respeto a los derechos humanos inherentes y la inclusión social (Ley 1341 de 2009).

En otras palabras, se especifica que el Estado y todos sus agentes deben colaborar para priorizar el acceso y uso a las tecnologías de la información y comunicación para todo tipo de fines.

Para cumplir con dicha misión se contempla la creación del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación. Que entre sus usos contemple la promoción del uso de las tecnologías de la información y comunicación entre los ciudadanos, las empresas, el gobierno y demás instituciones nacionales, como soporte al desarrollo social, económico y político de la nación. En ese sentido el Estado nacional colombiano reconoce la importancia creciente de la conectividad y la información como elemento clave en el desarrollo y la calidad de vida.

Autores como (Martínez, Tucho & Madagiara) explican que las nuevas tecnologías de la información y comunicación —NTIC—. Entendidas como la versión evolucionada de la primera generación de TIC, está propiciando una transformación en la esfera pública democrática hasta el momento en que su apropiación social permite instaurar nuevas formas

de interacción. Para los autores el acceso a la ciudadanía es algo que solamente se construye a través de la presencia y participación de los individuos en el espacio público.

Adicionalmente, tenemos La Ley 1712 de 2014 o de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, la cual se convirtió en:

la herramienta normativa que regula el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública en Colombia. Esta Ley tiene como finalidad que la información en posesión, custodia o bajo control de cualquier entidad pública, órgano y organismo del Estado colombiano, persona natural o jurídica de derecho privado que ejerza función pública delegada, reciba o administre recursos de naturaleza u origen público o preste un servicio público, esté a disposición de todos los ciudadanos e interesados de manera oportuna, veraz, completa, reutilizable y procesable y en formatos accesibles (Ley 1712 de 2014).

De este modo, la ley establece una serie de disposiciones para proteger este derecho fundamental, a través de:

1) el fortalecimiento de algunas obligaciones consignadas en otras normas que facilitaban el acceso a la información, 2) ampliando las categorías existentes de personas naturales y jurídicas obligadas al cumplimiento de las mismas, 3) estableciendo nuevos deberes y obligaciones en materia de publicación de información y respuesta a solicitudes de información y, 4) afianzando el sistema de acceso a la información pública en Colombia a partir de mecanismos de protección del ejercicio del derecho, más eficientes e incluyentes (Muñoz Peña, 2014. , pág. 3).

De esta manera, el Estado Colombiano tiene que empezar a generar una serie de mecanismos y de metodologías en la función archivista, de manera que se utilizaran todas estas herramientas digitales para generar toda una serie de productos e información de acceso público. Adicionalmente, con la generación de procedimientos de contingencia en el COVID 19, momento en el que se vio la necesidad de invertir también en sistemas de gestión de documento electrónico.

A continuación, ahondaremos en los antecedentes de investigación, cuestión que metodológicamente permitió la búsqueda del material bibliográfico (libros, artículos de revistas, capítulos de libros, páginas web, entre otros).

## 2.2 Antecedentes de Investigación

En este ítem, vamos a realizar un pequeño recorrido por diferentes experiencias de América Latina y en especial de Colombia sobre casos de participación ciudadana, en especial con el manejo de algunas aplicaciones y plataformas digitales.

En la actualidad, la participación ciudadana a través del uso de herramientas y aplicaciones tecnológicas ha ido avanzando a pasos agigantados en las últimas décadas, sobre todo con el uso masivo del internet. De esta manera las nuevas generaciones, en especial la generación denominada millenials, prefieren las causas a los hechos políticos, llevando a cabo la creación de plataformas y aplicaciones para la vigilancia política, y la creación de páginas web de activismo social, que promueven nuevos valores políticos, cansados de la política tradicional.

Es necesario entender la democracia digital, como aquel sistema democrático que pone a la tecnología al servicio de la ciudadanía, teniendo como meta la consolidación de los sistemas democráticos.

En este sentido, tenemos este primer ejemplo, El Laboratorio de Gobierno, una iniciativa que nace en Chile, y que ha tenido como labor durante estos cinco años (desde el 2017) acompañar el cambio para consolidar un Estado que esté al servicio de las personas. El Laboratorio de Gobierno tiene como objetivo generar una nueva relación entre el Estado y las personas a través de:

- Un servicio de consultoría ágil y flexible que permite co-construir soluciones – testeadas y validadas– para un problema público, gracias al trabajo conjunto de los equipos de un servicio específico y el Laboratorio de Gobierno.

- La Red de Innovadores Públicos: un movimiento de funcionarios públicos, organizaciones de la sociedad civil, miembros de la academia y estudiantes, entre otros, que contribuye a la articulación de todos (Laboratorio de Gobierno de Chile, 2007).

También se puede observar, una iniciativa liderada por una mujer que está trabajando en un proyecto de innovaciones democráticas en América Latina. Construyó una base de datos (LATINNO) con casos de dieciocho países en un período de veintiséis años (1990-2016). Los casos se codificaron para 47 variables relacionadas con el contexto, el diseño

institucional y el impacto de las innovaciones democráticas. LATINNO está financiado por Open Society Foundations y Open Society Initiative para Europa (Pogrebinschi., s.f.).

Adicionalmente, tenemos el caso del Perú, en donde se ha venido avanzando a pasos agigantados en los últimos años en lo referente a la democracia digital y el acceso a internet de los ciudadanos. De manera que varias autoridades del estado en conjunto con la ciudadanía, están trabajando juntos con el objetivo de fortalecer el Estado de derecho mediante el uso de las plataformas digitales, las cuales tendrán como principal función promover la transparencia, el acceso a la información pública, la rendición de cuentas y la participación ciudadana. Siguiendo a Elanien Ford en su libro titulado “El Reto de la Democracia Digital. Hacia una ciudadanía interconectada”, dichos elementos: “deben estar en un clima de confianza, de colaboración y bajo modelos de gestión compartida. Se debe aprovechar todo esto, para poder enfrentar las falencias del sistema político nacional, entre ellas la corrupción que tanto daño hace a la gobernabilidad democrática del país”. (Ford, 2019, pág. 115; Ford, 2019).

Ahora bien, tenemos el caso de DEMOS, un proyecto desarrollado por la ONG de Buenos Aires *Democracia en Red* con el apoyo de la Legislatura Porteña, introdujeron nuevos mecanismos de participación ciudadana a nivel local, con el fin de generar mayor conciencia cívica entre los ciudadanos. Basado en DemocracyOS1, aplicación web para la toma de decisiones colectivas, la implementación de DEMOS, se desarrolló en dos instancias (Democracia en Red): 1. La selección de proyectos de ley: presentación de dieciséis iniciativas con estado parlamentario, seleccionadas por doce bloques políticos distintos, para que los ciudadanos participantes calificaran cada proyecto de acuerdo al interés que tuvieran en debatirlo. 2. El debate online, la discusión en general y en particular por parte de los ciudadanos de los tres proyectos mejor calificados en la etapa de selección.

DemocracyOs es una plataforma online que permite interactuar a los ciudadanos, informando, debatiendo y votando a través de la misma por proyectos de ley y de esta manera lograr decisiones de forma colectiva. De este modo, DemocracyOS se adapta a las necesidades de las organizaciones que tengan la necesidad de difundir, discutir y decidir soluciones para problemas que atañen a la ciudadanía. Es necesario decir, que los creadores de esta plataforma son activistas, programadores y científicos sociales, que buscan un cambio

en las instituciones públicas y los procesos de toma de decisiones que es de carácter representativo.

La formulación de la plataforma digital del Concejo de Bucaramanga, es un desarrollo que busca responder a la crisis acuciante que vive la democracia representativa en nuestro país, la ciudad de Bucaramanga y el Área Metropolitana; haciendo uso de metodologías como la Teoría de Cambio y de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC). En ese sentido lo que se busca es lograr la co-creación y construcción conectando las necesidades de la ciudadanía con los procesos de toma de decisiones alrededor del Concejo; pero que más allá de eso, busca convertirse en una alternativa para que la democracia mediante las tecnologías de la información, y de esta manera genere espacios donde la confianza y participación ciudadana crezcan. La presente propuesta radica en un trabajo aplicado y delimitado a la construcción de la herramienta para la ciudad de Bucaramanga, que es un modelo de aplicación de réplica municipal a partir de algunas experiencias similares y exitosas en otros países y municipios de Colombia.

En este sentido, en el país se ha venido desarrollando en las últimas dos décadas, un nuevo tipo de democracia directa, en donde el uso de las TICS y las plataformas digitales permite a los ciudadanos manifestarse, expresarse, movilizarse e involucrarse en los asuntos públicos (Eljaik Gómez, 2017, págs. 121 - 122). A continuación, hablaremos rápidamente de algunos que han tenido un gran impacto en la juventud y que se pueden resumir como casos exitosos:

A nivel Nacional se han venido dando pasos importantes para la actualización del Estado Colombiano. Como, por ejemplo, Estrategia GEL, también conocida como Gobierno en Línea, la cual es una estrategia (e-government), que busca contribuir a un Estado eficiente, transparente y participativo gracias a la utilización masiva por parte de la ciudadanía de las tecnologías y de las aplicaciones y plataformas para realizar trámites del Estado. Así, mismo ocurre con la APP Mi Senado, convirtiéndose en la primera aplicación para dispositivos móviles con la cual el ciudadano puede en tiempo real participar en las votaciones, las plenarias e interactuar con los senadores y de esta forma ejercer un procedimiento de veeduría ciudadana.

Ahora bien, en lo que respecta a aplicaciones específicamente frente a los Concejales, existe dos casos que son importantes señalar y documentar como casos exitosos. Por un lado,

tenemos el caso del Concejo de Barranquilla, en donde la abstención política, ha llevado que los políticos se adapten en busca de captar la atención de los jóvenes, con el fin de fomentar la participación mediante la creación de la APP Mi Concejal, la cual fue diseñada para apostarle a la democracia participativa y fortalecida desde el núcleo de digitalización, en donde el ciudadano puede tener una incidencia política directa dentro del accionar político del representante. Por otro lado, en el caso específico que nos interesa mostrar aquí, existe SeamOS Democracia Digital, cómo una estrategia diseñada por un grupo interdisciplinar de profesionales (politólogos, filósofos, estadistas, historiadores, trabajadores sociales, comunicadores, abogados, diseñadores, hackers, ingenieros de sistemas, etc), que buscan transformar el modo tradicional en que la política se escribe y se construye en el país. Este ejercicio de democracia digital tuvo su centro en la ciudad de Bogotá, a través de la creación de una aplicación para el Concejo de Bogotá, a través de la cual: “los ciudadanos conocieron las propuestas normativas y los debates de control político que se someterán en el cabildo y votar a favor o en contra de las mismas. El resultado de la votación es vinculante para el concejal, quien debe acatar la voluntad ciudadana” (Seamos, 2017). Según Hernández (2018) SeamOS articuló un total de 13 concejales con 16 propuestas y una representación aproximada de 9.500 votos, su objetivo radica en la construcción de una plataforma que implique la transición entre una democracia representativa a una democracia lo más directa posible. Los objetivos de dicha plataforma son el lograr el fortalecimiento de la participación ciudadana, derrumbando las barreras de la mano de la tecnología; asimismo crea herramienta de Open Source al servicio de las comunidades, para la generación de acciones administrativas y legales para la transformación institucional (Eljaik Gómez, 2017, págs. 123 - 124.).

Por otro lado, se observa el caso de DemoLab, que es el Laboratorio del Concejo Abierto de Bogotá, su objetivo principal es abrir espacios de participación y construcción entre la ciudadanía y el Concejo. Asimismo, trabaja para fortalecer la confianza entre la ciudadanía y el Concejo mediante procesos de apertura, y mecanismo de participación y prácticas de innovación pública y política. Demo Lab son cofundadores en alianza con el Concejo de Bogotá, Fundación Corona, Fundación Avina, Fescol, MIND, Diseño Público Ideemos y NIMD (LAB, Demo, 2021).

Finalmente, y uno de los proyectos más importantes es el colectivo Extituto, Política Abierta, el cual es una organización que tiene el objetivo de lograr el fortalecimiento de liderazgos y procesos colectivos, a través de la creación o diseño de herramientas y tecnologías de innovación política y democrática. Asimismo, genera acción política, comunicación política, inteligencia política y método político (investigaciones y Laboratorio políticos). Cada una de ellas con una serie de materiales que se encuentran en su página web. A nivel mundial hace parte de la Demo. Reset, la cual resulta ser experiencias de innovación política en 5 regiones del sur Global, América Latina, África, Europa del Este, Sudeste Asiático e India. Lo que busca es articular el trabajo de 100 organizaciones para activar la democracia deliberativa, siendo uno de sus resultados la creación de un repositorio sobre las experiencias efectiva (Abierta, Extituto Política, 2022). Además, es necesario destacar, que Extituto ha logrado una serie de Alianzas estratégicas, como Activa Buenaventura (Abierta, Extituto Política, 2022) que logro la alianza de 10 organizaciones para el fomento del liderazgo social, o la Red de Incidencia Política de Mujeres para el posicionamiento de sus agendas (Abierta, Extituto Política, 2022).

En este sentido, es a través de estas experiencias positivas y de largo aliento que le apostamos a la formulación de la plataforma digital, de manera que por medio de la creación de un mock up y posterior, trabajo con los grupos focales, se lleve cabo una actividad en la que las personas puedan participar a través de una encuesta sobre la maqueta digital de manera que puedan realizar opiniones sobre la usabilidad y el manejo de la misma, los colores, diseño y demás cuestiones importantes para la visualización y que generen en el usuario una experiencia positiva. El fin de este trabajo es dar los implementos para generar en el Concejo del Municipio de Bucaramanga una incidencia política a través de la creación de una plataforma digital que permita o genere posteriormente los implementos para una política pública sobre participación ciudadana con un enfoque de democracia digital.

### **3. Marco Referencia**

En este apartado se lleva a cabo una recopilación de conceptos y de marco referencial, con el cual, el lector pueda tener un hilo conductor sobre la temática a explicar, y además pueda utilizar estos teóricamente para entender más a fondo el tema a tratar. En el marco de referencias a continuación se explicarán ampliamente, pues serán nuestro hilo conductor a lo largo de esta investigación.

### **3.1 Democracia Digital**

La democracia digital implica la reducción en la corrupción, una ciudadanía más activa, acceso a la información pública, el establecimiento de una sociedad con un enfoque colaborativa, democracia deliberada, Inclusión, igualdad y no discriminación, y que implique la modernización del estado (Ford, 2019, pág. 115; Ford, 2019)

La generación de los espacios materiales para el ejercicio de la política está relacionada con la existencia física de organizaciones e instituciones, en este caso el Concejo del Municipio de Bucaramanga, dedicadas a interactuar con el ciudadano y con la creación de la infraestructura informativa, comunicativa y social para el desarrollo de dichas relaciones, de modo tal que responda a las necesidades y condiciones del medio imperante. Colombo (2006) explica que la utilización del arsenal tecnológico propio de las tecnologías de la información y comunicación TIC, cumple un papel fundamental en el cumplimiento de dicho objetivo, lo cual se observará con más detenimiento más adelante.

A principios del siglo XXI, las redes de información se transforman en la columna vertebral de ocio en el sistema social, la cual soporta la operatividad de la producción, distribución de bienes, prestación de servicios, la articulación de las comunicaciones, hasta la generación de símbolos.

También se puede observar en la actualidad una revolución tecnológica que transforma la forma de enseñar, la organización del trabajo y de la economía por medio de la globalización, denominándola sociedad de la información.

La creación a partir de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones son nuevas formas epistémicas y metodologías de conocimiento disponibles que se transforman de una sociedad de la información a una sociedad del conocimiento.

La democracia digital o también llamada democracia electrónica, conocida en inglés como *e-democracy*, es el uso de las Tecnologías de la Información y las

Comunicaciones (internet, telefonía móvil, redes sociales, etc), tienen como objetivo la generación y creación de espacios que brinden la posibilidad de acceso a información y reflexión de todos los sujetos políticos, permitiendo de esta manera el ejercicio de la participación ciudadana, y perfeccionamiento de los procesos electorales en la relación de ciudadanos, sujetos políticos e instituciones. En este sentido, la democracia digital incluye el acceso a información pública a sujetos, cómo lo es el voto electrónico; no obstante, es más el aspecto del proceso democrático. Es decir, las nuevas plataformas que se utilicen, sea web, redes sociales, entre otras, permiten que los ciudadanos ejerzan sus derechos de manera libre dentro de su vida cotidiana. Por tanto, se podría asegurar que la Internet y las nuevas tecnologías son herramientas que permiten el libre ejercicio de acciones cívicas.

Como lo menciona Elaine Ford:

la democracia digital va más allá del voto electrónico, abarcando también la aplicación de las TIC a otros aspectos del proceso democrático. La democracia digital involucra un conjunto amplio de herramientas tecnológicas (principalmente ligadas a Internet), que permiten interacciones entre actores de naturaleza radicalmente diversa. Las posibilidades que la democracia digital brinda a la democracia son de índole variada: 1) mayor acceso a la información para la ciudadanía; 2) posibilidad de consulta ciudadana; 3) retroalimentación fluida entre gobernantes y ciudadanos, y 4) mayor accountability (Ford, 2019)

Es necesario decir, que los sistemas democráticos actuales han realizado avances a pasos agigantados e inimaginables hace pocas décadas, debido en parte, al surgimiento de la Internet y el desarrollo de las TICs. De esta manera, según el abogado (Quiñonez A, 2021), esta intromisión tiene un impacto directo a la democracia y la política, “generando grandes oportunidades al ampliar la participación ciudadana, así como la eficiencia del Estado y la transparencia en la ejecución de los recursos públicos”. No obstante, estas herramientas puestas en escena no han dado los resultados esperados, pues se concebían inicialmente como un instrumento que tendría un impacto positivo en la participación ciudadana.

Por estas razones, siguiendo a Ford, los Estados modernos “apuestan por una política pública orientada a la masificación de las telecomunicaciones, y esto se traduce en mayor acceso a Internet” (Ford, 2019, pág., 44). En este sentido, la autora considera que los gobiernos implementan planes de acción, para cubrir mayores porcentajes del territorio

nacional. De esta manera sí no hay conectividad, es difícil hablar de transformación digital, en el ámbito democrático, mediante la e-participación. Es decir, los Estados cada vez enfocan más sus políticas públicas a impulsar el mayor acceso a la información por medio de la Internet, sobre todo, por los beneficios y el impacto que genera en las poblaciones que disfrutan del servicio (Ford, 2019, págs. 44-45)

Adicionalmente, la Democracia Digital implica la reducción en la corrupción, una ciudadanía más activa, acceso a la información pública, sociedad colaborativa, democracia deliberada, Inclusión, igualdad y no discriminación, modernización del estado (Ford, 2019, págs. 48-53)

Por el contrario, y siguiendo al abogado Juan Pablo Quiñonez “su capacidad democratizadora parece haber fracasado”, en gran medida porque no son medios que contribuyan a los debates; esto sin contar, con la poca inclusión de distintos sectores sociales y la poca capacidad para la transformación de las organizaciones políticas tradicionales, quienes manipulan la información y generan una distorsión de la misma para el manejo de masas, la polarización política y un efecto de desinformación (Quiñonez A, 2021). Para tratar de solucionar esta problemática propone “que antes de impulsar políticas de masificación de las TICS en los sistemas democráticos, se promueva una cultura digital, donde el cuestionamiento de las ideas adquiera un papel preponderante y tengamos una ciudadanía mejor informada” (Quiñonez, 2021).

Por su parte, el abogado Constitucionalista Rodrigo Uprimmy Yepes (2013) considera que los efectos democratizadores podrían ser ambiguos, pues “una buena democracia requiere no sólo una amplia participación ciudadana, sino también una discusión pública y razonable de los asuntos comunes”. Para el autor esta discusión pública es esencial, “pues favorece la toma de decisiones colectivas más racionales, justas y aceptables. De esta manera, el debate colectivo permite corregir errores, gracias al contraste entre argumentos enfrentados; y obliga a tomar en consideración las visiones e intereses de los otros, con lo cual las decisiones colectivas son más incluyentes” (Uprimmy Yepes, 2013)

Ahora bien, las organizaciones han evolucionado de modo tal que la apropiación de nuevos tipos de tecnología y aprendizaje se han hecho fundamentales para su supervivencia. La simplificación de procesos de tipo gerencial, el uso de nuevas redes de comunicación más eficientes o la utilización de todo tipo de nuevas tecnologías es un elemento central para la

eficiencia de una organización. Las organizaciones de carácter privado han comprendido la naturaleza de dicho mensaje, mientras que las organizaciones públicas o ecuménicas parecen afrontar una realidad completamente diferente, con realidades propias y una amplia gama de problemas que mediar mediante la aplicación de nuevos procesos.

Allí es donde aparecen las TIC en refuerzo a la construcción de nuevas ideas tales como la gobernanza, entendida por Serna (2010) como la relación entre el gobierno y la ciudadanía necesaria para permitir un conjunto de cambios y mejoras indispensables en el bienestar ciudadano. En ese sentido, y dada la incapacidad manifiesta de ciertos sistemas burocráticos para responder a las necesidades del presente inmediato, se presentan las TIC como respuesta a la relativa transformación de la estructura material y política que ha vivido el mundo en las últimas décadas.

Al respecto, de acuerdo con Gehring y Díaz:

La era digital ha permitido una democratización del conocimiento, tanto en su consumo como en su producción; ha transformado la manera de laborar, rompiendo con las divisiones entre el trabajo, el ocio y la educación; a su vez, está transformando la manera de participar en la vida social y política de las comunidades y las grandes urbes, fusionando los escenarios del conocimiento, el trabajo, la protesta, la legislación y la administración. Hoy es posible encontrar que un estudiante es activista, empleado y, al tiempo, logra incidir en la legislación y la administración, todo a través de su teléfono celular (Gehring & Díaz, 2018, pág. 48).

Por su parte, según, Kebeer (2007) se puede apreciar cómo en las ciudades hay una “diversidad de voces y miradas reales que emergen de las prácticas de la militancia, de la acción cívica, de la experiencia de lucha por los derechos, de la conciencia de la exclusión, de la ‘ciudadanía vivida’, del ‘ciudadano de a pie’, de todas las cuales podría surgir algo nuevo para la construcción teórica de la ciudadanía” (Kebeer, 2007, pág. 232).

La politóloga argentina Pía Mancini, quien es fundadora del proyecto Democracia en Red, una iniciativa para promover la participación real de los ciudadanos en las decisiones políticas, pero desde una plataforma virtual como lo es Internet, afirma que “es necesario hackear la democracia para poder entenderla y mejorarla” (Mancini, 2015, pág. 69). Además, la misma autora plantea el papel que juegan Internet y las redes sociales en la difusión de los mensajes políticos:

internet permite transformar un mensaje que alguna vez fue unidireccional hacia una conversación que va de muchos para muchos. Si bien es resultado de un gran cambio en las tecnologías de la información, esta es la primera vez en la historia desde la invención de la imprenta que el mensaje está descentralizado. La comunicación ya no está concentrada en unos pocos, sino que está distribuida entre varias personas que pueden conversar entre sí (Mancini, 2015, pág. 70).

Entonces ¿cuál es la democracia para el siglo XXI?, varios autores aportaron a la respuesta en el libro homónimo editado por Bianchi y Mancini (2019), donde estos últimos prologan diciendo que “las instituciones democráticas que consolidamos son aquellas que fueron pensadas hace más de 200 años y que responden a los valores, la tecnología y la ciudadanía de esa época” (pág. 5). Esta afirmación muestra cómo la democracia actual necesita una reingeniería, toda vez que hay una crisis a nivel mundial del sistema democrático tal como los conocemos: los ciudadanos han perdido la confianza en la legitimidad frente a los procesos electorales que se llevan a cabo en el país y a frente a las instituciones del Estado.

Es por esta razón que en muchos países del mundo ya existen colectivos, iniciativas y grupos de personas que han implementado procesos de transformación de la democracia. Las TIC han sido una herramienta fundamental para que este trabajo se lleve a cabo:

Mientras que nuevas tecnologías nos permiten, como ciudadanos, expresar nuestras ideas y aspiraciones, organizarnos para la acción cívica y política a un costo estructural prácticamente nulo y participar remotamente en ágoras globales, el sistema político pretende que seamos únicamente receptores pasivos de un monólogo. Somos espectadores de un juego en el cual no participamos y sólo somos llamados a refrendar cada dos años a través del voto (Bianchi & Mancini, 2019, pág. 5).

Bianchi y Mancini (2019), describen “como estamos encaminados hacia un choque entre un sistema político que ya no representa y ciudadanos con nuevas capacidades de representarse a sí mismos. El resultado de este choque será un nuevo modelo del Estado y de la sociedad, uno que aún desconocemos, pero que tenemos la oportunidad única de influenciar y protagonizar” (Bianchi & Mancini, 2019).

Los autores muestran la construcción de redes de individuos de América Latina que están construyendo en el espacio de la innovación cívica. Este grupo de personas tiene como objetivo trabajar en conjunto en el desarrollo de innovaciones que logren que las personas

promuevan el diseño de nuevos espacios de participación ciudadana que tengan un impacto significativo y crítico en el sistema político. Es decir, los métodos de colaboración entre internautas por Internet es una característica principal de las tendencias que empiezan a surgir en sociedades con acceso a Internet y con ciudadanos y ciudadanas empoderados (as). DE este modo, los mecanismos de colaboración, cooperación y co-creación son dispositivos con las cuales los individuos participan activamente, ya sea con otros individuos, con autoridades, con instituciones públicas, entidades privadas, medios de comunicación, entre otros. Finalmente, esta cooperación se basa en el concepto de la usabilidad, de manera que las personas puedan obtener un contacto directo y de esta manera tengan acceso a las plataformas, aplicaciones, páginas web o prototipos de distintos productos del mercado (automotriz, software, odontológico, arquitectónico, entre otros).

Ahora bien, es necesario aclarar, que la democracia, a lo largo del tiempo, se ha transformado y pueden coexistir varias expresiones democráticas, adquiriendo elementos propios de las transformaciones que se generan en la sociedad. Esta evolución se crea de acuerdo a las demandas de los ciudadanos, a los conflictos internos y externos o, incluso, a revoluciones de diversa índole al interior del sistema político.

Actualmente y en evolución, una de las más notables características de la red, es la capacidad para facilitar la comunicación de las personas y las organizaciones, de manera que pueden conectarse para compartir información, educar, organizar, o fortalecer identidades colectivas. Los medios digitales influyen en lo social y en la cultura, sobre todo, en que hace referencia al modo de capacitar a los actores sociales, las maneras de hacer política; además de la apreciación de mecanismos de participación ciudadana por medio de la tecnología.

La democracia digital o e-democracia (e-democracy) tiene como base la participación, la cual se ha ampliado de diversas maneras, sobre todo, por el uso de Internet y la tecnología. Según la autora, Ford, “es más conveniente denominarle e-participación porque ha permitido poner en marcha distintos métodos de participación online, fortaleciendo las libertades innatas del individuo” (Ford, 2019, págs. 33-35). Es decir, mediante el uso de medios digitales se puede dar seguimiento a las políticas públicas y en la toma de decisiones.

En este sentido, cada vez es más frecuente el “periodismo ciudadano”, o de plataformas o aplicaciones en donde la e-participación, mediante la asistencia, es mejor atendida para el ejercicio público, para la toma de decisiones en ciertas jurisdicciones o para

la formulación de una propuesta a nivel local o barrial. Finalmente, la “participación” está vinculada al desarrollo de una relación más fuerte entre los gobiernos y ciudadanos, donde la ciudadanía es la base de todo el andamiaje. De esta manera se presenta una mayor participación por parte de la ciudadanía en la construcción y diseño de políticas que pueden darse a través de discusiones a nivel electrónico o digital. Esta reciprocidad puede permitir que los ciudadanos propongan opciones diferentes sobre determinadas políticas públicas y puede contribuir al diálogo político. Es participación empodera a la ciudadanía y puede dar luces para orienta las iniciativas de gobierno y permitir que los ciudadanos sugieran las alternativas para lograr un cambio en la forma de hacer política.

Para finalizar, hoy en día y como lo sugiere Ford, se puede hablar del surgimiento de un nuevo ciudadano, “en un entorno tecnológico, innovador y competitivo que fortalece el ejercicio de sus libertades y derechos” (Ford, 2019, pág. 57). Situación que crea la posibilidad de hacer sentir su opinión, su punto de vista, su propuesta o crítica, cuestiones que son la esencia de la democracia. De esta manera, el ciudadano digital hoy participa, controla, fiscaliza, se informa, se expresa, moviliza, agita masas, entre otros. Y esas son las características de esa nueva ciudadanía que empieza a emerger. Y probablemente, la gran razón que potencia estas cualidades del Ciudadano 2.0 “es la permanente recepción de información a través de las diversas plataformas online, además de los medios de comunicación tradicionales (televisión, radio, periódicos)” (Ford, 2019, pág. 57 .)

El Ciudadano 2.0, siguiendo a Ford:

esta innatamente conectado con la democracia digital, e- democracia, e-participación. Mediante Internet y la Web 2.0, el ciudadano puede gozar de mayor participación en los diversos estamentos de la sociedad, convirtiéndose así en un actor real con un poder que trasciende y que puede tener injerencia en cualquier decisión. (Ford, 2019, págs. 57 - 58.)

Finalmente, permitir el libre acceso a los contenidos de interés público, por medio de las plataformas digitales, son un mecanismo que debe estar institucionalizado en las diversas entidades para brindar información o atender consultas y acceso a la información por parte del ciudadano.

A continuación, se explica el término de Gobierno en Línea y la Nueva gestión Pública, que se desarrolla rápidamente en varios países de América Latina, y que tiene como finalidad acercar al ciudadano al Estado.

### **3.2 Incidencia Política**

La finalidad de una plataforma digital democrática es la de generar una incidencia política, entendiendo este como “un proceso deliberado y sistemático que contempla la realización de un conjunto de acciones políticas de la ciudadanía organizada, dirigidas a influir en aquellos que toman decisiones sobre políticas mediante la elaboración y presentación de propuestas que brinden soluciones efectivas a los problemas de la ciudadanía” (Mckinley A. , 2003). En este sentido, estas plataformas tienen como objetivo principal, beneficiar a sectores cada vez más amplios de la población.

Siguiendo a Mckinley, “una situación se convierte en un problema objeto de incidencia política, cuando se reconoce que para solucionarlo es necesario modificar políticas públicas y relaciones de poder” (Mckinley A. , 2003). De hecho, asegura que toda intervención “por el desarrollo de la institucionalidad democrática requiere modificaciones en políticas sectoriales, regionales o nacionales y en las relaciones de poder existentes en esos espacios” (Mckinley A. , 2003).

Siguiendo a Andrés Mackinley y Patrick Baltazar (2005), la incidencia política es una herramienta para la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones del gobierno o en otras instancias de poder. Es una de las vías, junto con “los procesos electorales, cabildos abiertos, comisiones especiales, entre otros, a través de la cual, diferentes sectores de la sociedad civil pueden avanzar en sus agendas y tener impacto en las políticas públicas” (Mckinley A. y., 2005).

En el informe de Latinobarómetro de 2018 las cifras muestran una desconexión entre las estructuras democráticas y ciudadanías inconformes con sus representantes, con las estructuras partidistas y con el rol que tiene el Estado para garantizar los derechos de la ciudadanía. De 2008 a 2018 se incrementó de 51% a 71% la insatisfacción frente a las democracias y en Colombia solo el 25 % de la población está satisfecha con ella. Así mismo, el 58% de los y las latinoamericanas no votan por un partido político, y en Colombia el 55% de las personas no menciona el partido por el cual votaría si las elecciones fueran el domingo.

Las personas que más apoyan las democracias son las que se ubican en la clase media con un 50%, las que se ubican en la clase alta con 45% y la clase baja con un 48%, esta última es la que presentan menos preferencia por la democracia. La falta de una respuesta institucional adecuada a las demandas y necesidades sociales plantea una necesidad de trabajar de forma colectiva con organizaciones de la sociedad civil, estructuras partidistas y la arquitectura democrática del Estado, para lograr mayor reciprocidad en relaciones de poder que históricamente han sido asimétricas. (Calderón Pedraza & al), 2021, pág. 12 y 13)

Según datos de la *Registraduría Nacional del Estado Civil en Colombia* el abstencionismo medido desde 1978 hasta la actualidad ha oscilado en intervalos que van desde el 40% hasta el 60%; esto representa un problema estructural que pone en tela de juicio la existencia misma de la democracia (Rivera D. C., 2018). La democracia se supone como el gobierno de las mayorías, pero, las mayorías no participan; ¿Puede seguirse considerando dicho sistema como democrático?

Para Norris (2000) una democracia representativa requiere de tres dimensiones diferentes para existir: a) una dimensión plural que represente la competencia entre distintas estructuras de orden político, b) una participativa donde las personas inciden directamente en la configuración del orden democrático y c) una expresión de libertades políticas y civiles.

Gehring y Díaz (2018) en el libro “Partidos Políticos en la Era Digital: conectando a la Ciudadanía con la Democracia” presenta un estudio realizado por el British Council con el respaldo de las Universidades del Rosario y Los Andes (2017), que arrojó “una cifra que profundiza el sentimiento negativo que hay en la relación de los jóvenes con la política: solo el 9% de los ciudadanos entre los 14 y 28 años confía en los partidos políticos”. (Gehring & Díaz, 2018).

En Colombia los jóvenes son la población que menos vota y que menor participación tiene en sindicatos y partidos políticos:

92% de ellos no se identifica con un partido o movimiento político, 80% no confía en el Congreso y solo el 20% aprueba la gestión del gobierno. Para el 56% de los jóvenes, la corrupción es el principal problema del país. Solo un 24% dice interesarle mucho los partidos políticos y las instituciones públicas y el otro 76% se distribuye entre quienes no les interesa nada, un poco y algo (Democracia, 2016).

Por su parte Gehring y Díaz (2018) expone “que apenas el 38% de los jóvenes entre 18 y 25 años, equivalente a la quinta parte de los votantes potenciales, dice votar siempre, mientras que en los mayores de 25 años este comportamiento es superior al 60%” (Gehring & Díaz, 2018).

En la encuesta que desarrolla el Barómetro de las Américas, muestra que, en el 2018, “74% de los colombianos no se siente identificados con ningún partido, además los partidos con los que más colombianos sienten mayor cercanía son el Centro Democrático (27.7%), el Partido Liberal (24.2%) y Colombia Humana (20.3%) (Observatorio de la Democracia, 2016)” (W., 1998). En general, según el autor estos resultados confirman el bajo nivel de identificación con los partidos políticos tradicionales y nuevos, lo que pone en duda el alcance de la mencionada polarización en Colombia. Sin embargo, “existe la posibilidad de que los ciudadanos no vean en los partidos políticos referentes positivos con los cuales identificarse, sino que desarrollen un partidismo negativo; esto es, identifiquen un partido por el que nunca votarían” (W., 1998)

De esta manera, este partidismo negativo llevaría a asumir posiciones en contra del otro. Para analizar este tema, el Barómetro de las Américas 2018 en Colombia preguntó en una encuesta: ¿por cuál partido político nunca votarían los entrevistados? Según la encuesta, “el 22.7% de los colombianos no mencionan ningún partido por el que nunca votarían. Esto nos deja con que el 77.3% restante manifiesta de alguna manera un partidismo negativo, porcentaje muy superior al encontrado cuando analizamos la identificación partidista en un sentido positivo” (Democracia, 2016)

En este sentido los colombianos, antes que renunciar a votar, se observa una tendencia cada vez más creciente, la opción de votar en blanco o anular su voto. El Barómetro de las Américas muestra a lo largo del tiempo el porcentaje de ciudadanos colombianos que, “si las elecciones fueran la próxima semana, votaría en blanco o anularía su voto” (Democracia, 2016). Llama la atención el aumento registrado en 2016, “cuando la intención de votar en blanco o anular el voto creció en 10 puntos porcentuales y ha mantenido su nivel en 2018, llegando a ser la opción seleccionada por 32.3% de los colombianos” (Democracia, 2016). Al desagregar este grupo, se explica que encontramos que quienes “no tienen educación o alcanzaron la educación primaria (37.1%) y quienes tienen educación secundaria (36.0%)

son quienes estarían más inclinados a votar en blanco o anular el voto en comparación con quienes tienen educación superior (20.8%)” (Democracia, 2016).

En general, este análisis realizado por el Barómetro de las Américas parece indicar “que la principal motivación para tener la intención de votar en blanco o anular el voto es la falta de interés en la política, la insatisfacción con el gobierno de turno y con las alternativas políticas existentes” (Democracia, 2016). Esta disposición no parece estar relacionada con el nivel de satisfacción con el funcionamiento de la democracia o el sistema político en general.

Estos resultados indican que la insatisfacción con la democracia tiene que ver directamente con un contexto de poca identificación con los partidos y una creciente polarización entre los ciudadanos a la hora de evaluar el gobierno de turno y los contrincantes. De manera que, la intención de votar en blanco y anular el voto es decisiva en época de elecciones, pues se muestra el rechazo de las personas a la política tradicional. Adicionalmente, vale la pena destacar que las mujeres tienen una mayor probabilidad de optar por el voto en blanco o nulo. Así mismo, “los habitantes de las regiones Oriental y Pacífica, en comparación con los de la región Caribe, tienen una mayor inclinación por seleccionar esta alternativa electoral” (Democracia, 2016). Estos resultados inducen a pensar que los colombianos siguen comprometidos con la participación electoral, no obstante existe una creciente intención de expresar la insatisfacción con el voto en blanco o anulando el voto.

Si bien la ciudadanía está insatisfecha frente al estado actual de las democracias, se evidencia en América Latina un estallido social que ha ocupado las calles en diferentes ciudades de la región. Liderazgos políticos y sociales, tradicionales y emergentes se han tomado el espacio público como el espacio para reivindicar sus derechos como un acto performativo de sujetos que habitan la política desde una visión, que en muchos casos no es la tradicional. Las herramientas de comunicación que caracterizan esta nueva ola de incidencia política plantean una posibilidad de acercar una ciudadanía desencantada pero que no está desconectada de las realidades sociales y políticas porque debe vivir con ellas, debe sobrevivirlas, y en ese sentido de supervivencia, la lógica individual y el individuo como centro de resistencia, amenaza la consolidación del poder colectivo para organizar y lograr cambios estructurales. (Calderón Pedraza & al), 2021, pág. 14).

Por otro lado, la incidencia política puede en algunos casos representar el surgimiento y reivindicación públicos de estas perspectivas y su necesidad de pertenecer y figurar en el

espacio público. Las democracias representativas y participativas han trabajado por su consolidación desde el camino hacia una democracia donde los consensos están menos marcados y las opiniones disidentes tengan un lugar visible y garantizado, tiene obstáculos que difícilmente se pueden superar sin entender su funcionamiento y su rol estructural. Por esta razón, es necesario que los cuerpos sociales que llevan a cabo procesos de incidencia política estén conscientes de las diferentes etapas del camino que toman para la transformación y adapten sus acciones en función de los recursos sociales, económicos y políticos que requieren (Calderón Pedraza & al), 2021, pág. 25)

Reiteramos que la Incidencia política, debe ser entendida como el proceso de promover cambios sociales y políticos estructurales de forma escalonada a través de la presión, la articulación y la transformación de las relaciones de poder (que se inscriben en el ámbito personal, lo colectivo y lo público), mediante mecanismos legales, internacionales y comunicativos de persuasión y transformación, de manera que, obliga a las formas emergentes que se estructuran en este nuevo milenio a cartografiar los espacios de incidencia abordados, y a construir cuerpos colectivos diversos que garanticen ejercicios de incidencia políticos efectivos.

Las herramientas de comunicación caracterizan la nueva ola de incidencia política como un elemento fundamental para construir públicos en red y públicos afectivos que reúnan a las multitudes en torno a comunidades reales e imaginarias y permitan mantener lazos constantes con una retroalimentación que logren producir afectos entre quienes participan. La importancia del arte y otras narrativas como herramientas de comunicación efectiva ha sido usada en la lucha social en momentos histórico como mayo de 1968, la Primavera de Praga o la contracultura en Estados Unidos hacia la década de 1960 (Calderón Pedraza & al), 2021, pág. 23.)

La incidencia política ha sido utilizada, moldeada y representada de diversas maneras a través de contextos distintos. No existe una sola fórmula para llevarla a cabo. Las cartillas, libros y en general, la producción académica en torno a la movilización social ha logrado registrar distintas formas de incidencia. Se ha hablado de los valores simbólicos de la acción colectiva, de los cambios estructurales que se van acumulando progresivamente en el activismo de una causa o agenda, entre otros. De esta forma, como lo explica Calderón Pedraza, la acción colectiva se ha venido estudiando con mayor énfasis desde la segunda

mitad del siglo XX. Los movimientos sociales y las acciones de incidencia colectiva, en su mayoría, requieren un estudio de las formas y los mecanismos con que las movilizaciones exitosas o no, han logrado trastocar las decisiones públicas y el imaginario colectivo. (Calderón Pedraza & al), 2021, págs. 37 - 38.).

La historia de la incidencia política pone a la luz que de las acciones son violentas para promover cambios estructurales. Si bien la violencia ha sido un elemento que ha caracterizado ejercicios de incidencia política durante el Siglo XX, los movimientos de acción no violenta han probado ser más efectivos en la producción de cambios sociales y políticos estructurales.

### **3.3 Concejo Municipal**

El Concejo municipal es una Corporación Político Administrativa y Pública, elegida popularmente por un periodo de cuatro años. Está conformado por no menos de (7) siete, ni más de veintiuno (21) concejales, quienes cumplen funciones constitucionales de control político sobre la Alcaldía o administración municipal (Constitución Política de Colombia, 1991) Se crearon con la finalidad de ser una Corporación Pública que permite tener un contacto directo entre la población y la administración municipal. Es necesario aclarar que es un órgano colegiado y deliberante, que ejerce un control político directo a la administración municipal. Mientras que, la alcaldía municipal es un órgano de ejecución. Según Federación Nacional de Concejos Municipales (FENACON, 2022) el concejal es un ciudadano colombiano o extranjero nacionalizado, elegido democráticamente por el pueblo para integrar una Corporación Pública Municipal por cuatro años, en calidad de servidor público, desempeñando una función pública del ámbito local, así mismo, desempeñan su misión de forma colegiada. Por otro lado, y según el Concepto 156821 de 2020 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, sobre Concejos Municipales , aclarando que son “órganos que son una sección en el presupuesto general de la Nación, con la capacidad de contratar y comprometer a nombre de la persona jurídica de la cual hagan parte, y ordenar el gasto en desarrollo de las apropiaciones incorporadas en la respectiva sección, lo que constituye la autonomía presupuestal” (Departamento Administrativo de la Función Pública, 24 de abril de 2020)

De conformidad con la norma anteriormente transcrita, el Concejo Municipal:

cuenta con una sección del presupuesto del municipio que como tal, goza de capacidad de contratación y pueden comprometer y ordenar gastos en desarrollo de las apropiaciones incorporadas en su respectiva sección a nombre de la persona jurídica municipio o departamento, facultad que está en cabeza del jefe o presidente de la corporación, el cual la podrá delegarla en funcionarios del nivel directivo o quien haga sus veces (Departamento Administrativo de la Función Pública, 24 de abril de 2020).

Al respecto la Corte Constitucional se pronunció en la sentencia C-365 de 2001, en la que consideró que “la facultad de ordenación del gasto de los alcaldes no se extiende a los Concejos, Contralorías y Personerías municipales. La Corte precisó también que el alcalde no tiene la competencia para ordenar los gastos del Concejo por cuanto este órgano colegiado de elección popular goza de autonomía presupuestal para el cumplimiento de su función” (Corte Constitucional, Sentencia c-365 de 2001).

En otras palabras, los Concejos Municipales tienen la facultad de ordenar el gasto, función que desarrollan siguiendo el reglamento interno.

Ahora bien, entre las funciones básicas que tienen los concejales, siguiendo el Artículo 313 de la Constitución Política se pueden resumir en:

1. Reglamentar las funciones y la eficiencia de la prestación de servicios a cargo del municipio.
2. Adoptar los correspondientes planes o programas de desarrollo económico y social y obras públicas.
3. Autorizar al alcalde para celebrar contratos y ejercer temporalmente precisas funciones de las que corresponde del concejo.
4. Votar de conformidad con la constitución y la ley los tributos y gastos locales.
5. Dictar las normas orgánicas del presupuesto y expedir anualmente el impuesto de rentas y gastos municipales.
6. Determinar la estructura de administración municipal y las funciones de sus dependencias, las escalas de remuneración correspondiente a distintas categorías de empleos; crear, a iniciativa del alcalde estableciendo públicos y empresas industriales o comerciales y autorizar la constitución de sociedades de economía mixta.
7. Reglamentar los usos del suelo y dentro de los límites que fije la ley, vigilar y controlar las actividades relacionadas con la construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda.
8. Elegir personero para el periodo que fije la ley

y los demás funcionarios que determine. (también se elige secretario general del concejo y contralor). 9. Dictar las normas necesarias para el control, la preservación y la defensa del patrimonio ecológico y cultural del municipio (Constitución Política de Colombia, 1991).

Sin embargo, es necesario contemplar que existen otras funciones que son complementarias y se conocen, cómo funciones completas de los concejales, las cuales se enuncian a continuación:

1. Las demás que la Constitución y la ley le asignen.
2. En las capitales de los departamentos y los municipios con población mayor de veinticinco mil habitantes, citar y requerir a los secretarios del despacho del alcalde para que concurren a las sesiones. Las citaciones deberán hacerse con una anticipación no menor de cinco (5) días y formularse en cuestionario escrito. En caso de que los secretarios no concurren, sin excusa aceptada por el Concejo Distrital o Municipal, este podrá proponer moción de censura. Los secretarios deberán ser oídos en la sesión para la cual fueron citados, sin perjuicio de que el debate continúe en las sesiones posteriores por decisión del concejo. El debate no podrá extenderse a asuntos ajenos al cuestionario y deberá encabezar el orden del día de la sesión.
3. Proponer moción de censura respecto de los secretarios del Despacho del alcalde por asuntos relacionados con funciones propias del cargo o por desatención a los requerimientos y citaciones del Concejo Distrital o Municipal. La moción de censura deberá ser propuesta por la mitad más uno de los miembros que componen el Concejo Distrital o Municipal. La votación se hará entre el tercero y el décimo día siguientes a la terminación del debate, con audiencia pública del funcionario respectivo. Su aprobación requerirá el voto afirmativo de las dos terceras partes de los miembros que integran la Corporación. Una vez aprobada, el funcionario quedará separado de su cargo. Si fuere rechazada, no podrá presentarse otra sobre la misma materia a menos que la motiven hechos nuevos. La renuncia del funcionario respecto del cual se haya promovido moción de censura no obsta para que la misma sea aprobada conforme a lo previsto en este artículo.
4. Disponer lo referente a la policía en sus distintos ramos, sin contravenir las leyes y ordenanzas, ni los decretos del Gobierno Nacional o del Gobernador respectivo.
5. Exigir los informes escritos o citar a los secretarios de la alcaldía, directores de departamentos administrativos o

entidades descentralizadas, municipales, al contralor o al personero, así como a cualquier funcionario municipal, excepto el alcalde, para que en sesión ordinaria haga declaraciones orales sobre asuntos relacionados con la marcha del municipio. 6. Reglamentar la autorización al alcalde para contratar, señalando los casos en que requiere autorización previa del Concejo. 7. Autorizar al alcalde para delegar en sus subalternos o en las juntas administradoras locales algunas funciones administrativas distintas de las que dispone esta Ley. 8. Determinar la nomenclatura de las vías públicas y de los predios o domicilios. 9. Establecer, reformar o eliminar tributos, contribuciones, impuestos y sobretasas, de conformidad con la ley. 10. Velar por la preservación y defensa del patrimonio cultural. 11. Organizar la contraloría y la personería y dictar las normas necesarias para su funcionamiento. 12. Dictar las normas orgánicas de presupuesto y expedir anualmente el presupuesto de rentas y gastos, el cual deberá corresponder al Plan Municipal o Distrital de Desarrollo, de conformidad con las normas orgánicas de planeación. 13. Los concejos municipales mediante acuerdo a iniciativa del alcalde establecerán la forma y los medios como los municipios puedan otorgar los beneficios, establecidos en el inciso final del artículo 13, 46 y 368 de la Constitución Nacional (FENACON, 2022).

Adicionalmente, también tienen una serie de deberes que están obligados a cumplir; además de los contemplados en la Constitución, la ley y los reglamentos. Es decir, a lo establecido en el Código Disciplinario Único (Ley 734, artículo 34), que dispuso que sean deberes de todo servidor público los siguientes:

- Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.
- Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.
- Formular, decidir oportunamente o ejecutar los planes de desarrollo y los presupuestos, y cumplir las leyes y normas que regulan el manejo de los recursos económicos públicos, o afectos al servicio público.
- Utilizar los bienes y recursos asignados para el desempeño de su empleo, cargo o función, las facultades que le sean atribuidas, o la información reservada a que tenga acceso por razón de su función, en forma exclusiva para los fines a que están afectos.

- Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos.
- Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.
- Cumplir las disposiciones que sus superiores jerárquicos adopten en ejercicio de sus atribuciones, siempre que no sean contrarias a la Constitución Nacional y a las leyes vigentes, y atender los requerimientos y citaciones de las autoridades competentes.
- Desempeñar el empleo, cargo o función sin obtener o pretender beneficios adicionales a las contraprestaciones legales y convencionales cuando a ellas tenga derecho.
- Acreditar los requisitos exigidos por la ley para la posesión y el desempeño del cargo.
- Realizar personalmente las tareas que le sean confiadas, responder por el ejercicio de la autoridad que se le delegue, así como por la ejecución de las órdenes que imparta, sin que en las situaciones anteriores quede exento de la responsabilidad que le incumbe por la correspondiente a sus subordinados.
- Dedicar la totalidad del tiempo reglamentario de trabajo al desempeño de las funciones encomendadas, salvo las excepciones legales.
- Resolver los asuntos en el orden en que hayan ingresado al despacho, salvo prelación legal o urgencia manifiesta.
- Motivar las decisiones que lo requieran, de conformidad con la ley.
- Registrar en la oficina de recursos humanos, o en la que haga sus veces, su domicilio o dirección de residencia y teléfono, y dar aviso oportuno de cualquier cambio.
- Ejercer sus funciones consultando permanentemente los intereses del bien común, y teniendo siempre presente que los servicios que presta constituyen el reconocimiento y efectividad de un derecho y buscan la satisfacción de las necesidades generales de todos los ciudadanos.
- Permitir a los representantes del Ministerio Público, fiscales, jueces y demás autoridades competentes el acceso inmediato a los lugares donde deban adelantar sus actuaciones e investigaciones y el examen de los libros de registro, documentos y diligencias correspondientes. Así mismo, prestarles la colaboración necesaria para el desempeño de sus funciones.
- Permanecer en el desempeño de sus labores mientras no se haya hecho cargo de ellas quien deba reemplazarlo, salvo autorización legal, reglamentaria, o de quien deba proveer el cargo.
- Hacer los descuentos conforme a la ley o a las órdenes de autoridad judicial y girar en el término que señale la ley o la autoridad judicial los dineros correspondientes.
- Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.
- Calificar a los funcionarios o empleados en la oportunidad y condiciones previstas por la ley o el reglamento.
- Vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados y cuidar que sean utilizados debida y racionalmente, de conformidad con los fines a que han sido destinados.
- Responder por la conservación de los útiles, equipos, muebles y bienes confiados a su guarda o administración y rendir cuenta oportuna de su utilización.
- Explicar inmediata y satisfactoriamente al nominador, a la Procuraduría General de la Nación o a la personería, cuando estos lo requieran, la procedencia del incremento patrimonial obtenido durante el ejercicio del cargo, función o servicio.
- Denunciar los delitos, contravenciones y faltas disciplinarias de los cuales tuviere conocimiento, salvo las excepciones de ley.
- Poner en conocimiento del superior los hechos que puedan perjudicar el funcionamiento de la administración y proponer las iniciativas que estime útiles para el mejoramiento del servicio.

- Publicar en las dependencias de la respectiva entidad, en sitio visible, una vez por mes, en lenguaje sencillo y accesible al ciudadano común, una lista de las licitaciones declaradas desiertas y de los contratos adjudicados, que incluirá el objeto y valor de los mismos y el nombre del adjudicatario.
- Hacer las apropiaciones en los presupuestos y girar directamente a las contralorías departamentales y municipales, como a la Contraloría General de la República y las Personerías Municipales y Distritales dentro del término legal, las partidas por concepto de la cuota de vigilancia fiscal, siempre y cuando lo permita el flujo de caja.
- Controlar el cumplimiento de las finalidades, objetivos, políticas y programas que deban ser observados por los particulares cuando se les atribuyan funciones públicas.
- Ordenar, en su condición de jefe inmediato, adelantar el trámite de jurisdicción coactiva en la respectiva entidad, para el cobro de la sanción de multa, cuando el pago no se hubiere efectuado oportunamente.
- Ejercer, dentro de los términos legales, la jurisdicción coactiva para el cobro de las sanciones de multa.
- Adoptar el Sistema de Control Interno y la función independiente de Auditoría Interna que trata la Ley 87 de 1993 y demás normas que la modifiquen o complementen.
- Implementar el Control Interno Disciplinario al más alto nivel jerárquico del organismo o entidad pública, asegurando su autonomía e independencia y el principio de segunda instancia, de acuerdo con las recomendaciones que para el efecto señale el código.
- Departamento Administrativo de la Función Pública, a más tardar para la fecha en que entre en vigencia el presente código, siempre y cuando existan los recursos presupuestales para el efecto.
- Adoptar el Sistema de Contabilidad Pública y el Sistema Integrado de Información Financiera SIIF, así como los demás sistemas de información a que se encuentre obligada la administración pública, siempre y cuando existan los recursos presupuestales para el efecto.
- Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.
- Ofrecer garantías a los servidores públicos o a los particulares que denuncien acciones u omisiones antijurídicas de los superiores, subalternos o particulares que administren recursos públicos o ejerzan funciones públicas.
- Publicar mensualmente en las dependencias de la respectiva entidad, en lugar visible y público, los informes de gestión, resultados, financieros y contables que se determinen por autoridad competente, para efectos del control social de que trata la Ley 489 de 1998 y demás normas vigentes.
- Crear y facilitar la operación de mecanismos de recepción y emisión permanente de información a la ciudadanía, que faciliten a esta el conocimiento periódico de la actuación administrativa, los informes de gestión y los más importantes proyectos a desarrollar.
- Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.
- Acatar y poner en práctica los mecanismos que se diseñen para facilitar la participación de la comunidad en la planeación del desarrollo, la concertación y la toma de decisiones en la gestión administrativa de acuerdo a lo preceptuado en la ley.
- Capacitarse y actualizarse en el área donde desempeña su función. (FENACON, 2022)

Toda esta normatividad está avalada por la Federación de Concejales de los Municipios, y por el marco legal y el recurso humano que existe en la actualidad (Pública,

2020). Para el caso puntual del Concejo de Bucaramanga, los hallazgos del tema se muestran en el Apéndice A. Concejo del Municipio de Bucaramanga.

Como se puede observar los concejales realizan una serie de funciones de suma importancia para el eficaz funcionamiento de los municipios. Situación que permite para este trabajo de posgrado, la formulación de una plataforma por medio de la interacción entre los servidores públicos y la ciudadanía en general por vías de la tecnología y de la democracia digital.

#### **4. Plataforma Bucaramanga Democracia Digital BDD**

En este capítulo se abordará lo referente al mockup y/o mock – up y los criterios de usabilidad de la plataforma Democracia Digital BDD.

En primer lugar, un mockup o mock – up, es un prototipo o modelo que se utiliza para la visualización de un diseño y se desarrolla para conocer la opinión de un usuario. Es un concepto norteamericano y traduce maqueta o boceto (Pérez Porto, 2019). Tienen como objetivo analizar el desempeño de las plataformas, en este caso este mockup tiene como finalidad, la previsualización de la aplicación “Democracia Digital de Bucaramanga”. La cual tendrá como objetivo central el diseño de la aplicación de manera que los grupos focales tengan una interacción directa, y de este modo permitir realizar correcciones frente a la navegabilidad, el diseño, el uso de colores, el tipo y tamaño de letra, entre otros ajustes. Esto con el fin de dar una experiencia al usuario de una fácil usabilidad y de esta manera tener una relación más amigable. Los mockups en los últimos años han ido tomando gran importancia en el mercado digital, pues es la manera de observar el producto final. Paulatinamente el uso de los mockups ha ido avanzando, de tal manera que se utiliza en el diseño gráfico, la arquitectura, en odontología, ingeniería civil, creación de software y hardware, en el diseño automotriz, en la música, el cine, la adquisición militar, bienes de consumo y entre los más diversos ámbitos (Gorgoso Villamarín, 2019).

Para efectos de esta investigación, se llevará a cabo el diseño de un mockup denominado “Democracia Digital de Bucaramanga”, que tendrá como objetivo principal fomentar la interlocución y participación ciudadana en el Concejo del Municipio de Bucaramanga, buscando visibilizar y conectar las necesidades con los tomadores de decisiones públicas y una ciudadanía más informada y políticamente activa.

La comunicación es una necesidad primaria que cómo seres humanos procuramos facilitar desde distintos medios y herramientas, para el caso, en primera instancia es importante destacar la imagen como mediador entre el receptor y el mensaje, está construida por la unión de una serie de elementos que esbozaremos de manera general a continuación, pero cuya mención es vital para fundamentar el prototipado de la herramienta digital Mock-up Microsite Web de la plataforma o aplicación digital del Concejo del Municipio de Bucaramanga “Democracia Digital Bucaramanga”.

Ahora bien, para la formulación de este mock – up se tuvieron en cuenta varios conceptos que a continuación vamos a referenciar para que pueda tener un marco general el lector. Es la imagen, una construcción previamente conceptualizada y estructurada, el primer actor que le conforma y estudiaremos es el color, todo lo que conocemos, según Isaac Newton y su discípulo Thomas Young fue el médico y científico que se encargó de escudriñar el color como acontecimiento científico, mencionaba que la luz es la protagonista del desarrollo de la comunicación visual dado que es la garante de visibilizar o no los elementos comunicacionales, la luz estimula la composición anatómica de los órganos que utilizamos para el fin visual, nuestros ojos, de este modo, podemos conocer el color como “ la sensación resultante de la estimulación visual por parte de determinadas longitudes de onda de la luz”. (Galarza, 2011).

Para toda composición visual, es de prioritaria importancia estudiar la forma, para nuestra percepción del campo visual, todo aquello que lo conforma está determinado por una forma, identificarla fácilmente nos es posible al trazar una línea continua sobre los planos o elementos que identificamos, para efectos del desarrollo del Mock-up, es importante este concepto, dado que la ley de figura fondo nos dará un margen interesante de flexibilidad en el momento de procurar visualmente enriquecer las distintas secciones de la plataforma digital, de modo de estimular en la persona participante la navegación y la interacción en la misma.

En igual jerarquía de importancia que el color y la forma, existe un elemento fundamental para la comunicación, y es la representación visual escrita del lenguaje, denominado tipografía, si bien hace décadas se sujetaba exclusivamente a las artes finales o impresas, y se definía como «el arte de disponer correctamente el material de imprimir con el propósito de prestar al usuario la máxima ayuda para la comprensión del texto» (Stanley Morison, 1929), hoy en día y con el desarrollo de lo digital, se ha dado por hecho la evolución de dicho concepto, podemos entender a la tipografía como la composición de formas, figura fondo, con una intención específica de caracterizar íconos universales o letras, con un rigor específico dependiendo su uso. Para el caso presente, y después de estudiar las diferentes familias y clases de tipografías, se propone elegir una que haga parte de las tipografías humanistas.

En el libro *Psico Typo, Psicología tipográfica* (2011) de Jessica Aharonov, esta familia tipográfica se define:

como de contraste débil y gradual entre los trazos gruesos y finos, la transversal de la “e” es oblicuo; las letras de caja alta tienen la misma altura que las ascendentes, los trazos terminales son gruesos e inclinados. El espacio entre las letras es amplio y trataba de imitar la escritura a mano por eso tienen una mínima diferencia entre sus grosores. Su serif no es recargado y agiliza la lectura permitiendo que el ojo se deslice entre las letras, aporta cierta antigüedad al texto, notoriedad, seriedad y rigidez, pero sin dejar de estar en movimiento, es un tipo de letra que es sinónimo de conocimiento, hace que el texto sea interesante y tenga cierta cultura (Aharonov, 2011)

Habiendo desarrollado los elementos que interactúan dentro del desarrollo de una composición, es el momento de traer el concepto de diseño, y para el caso del diseño web y el diseño digital, de entrada podríamos decir que a diferencia de las composiciones artísticas, hoy día plásticas o digitales, igualmente que el diseño, las composiciones que tienen un fin social y con un componente comunicativo alto, requieren obedecer a conceptos universales y no particulares, a propósitos objetivos y no subjetivos, como menciona Wicius Wong al exponer que el “diseño es un proceso de creación visual con un propósito. A diferencia de la pintura y de la escultura, que son la realización de las visiones personales y los sueños de un artista, el diseño cubre exigencias prácticas”. (Wong., 1991)

En la investigación realizada para el desarrollo de este proyecto, se encontró que la pieza a desarrollar debería ser una plataforma web digital, difusión por medios electrónicos como redes sociales, por esta razón se teniendo en cuenta que una publicación digital e interactiva, permite la retroalimentación del usuario en tiempo real, la lectura de anteriores visitantes que sirven de referente o recomendación de los sitios, y la actualización y extensión del material en la medida que el impacto de la publicación esté dando fruto. La interactividad no es un medio unidireccional, sino que los consumidores esperan poder visualizar el contenido e interaccionar con él, comentarlo y compartirlo con otros de manera inmediata. (Ambrose, 2014)

Como desarrolla Champan, si bien antes la conceptualización y estructuración era entregada a un diseñador gráfico, hoy por hoy se requiere que el mismo cuente como mínimo con una profundización no tanto en la programación sino en la usabilidad, de modo que la

herramienta digital no pierda interactividad y fluidez, no se sienta una publicación impresa en un medio digital, de modo de aprovechar al máximo todos los componentes del diseño y la interactividad que permiten la plataforma, y dar una navegación simple como efectiva “...Web design encompasses all aspects of creating Web sites, from the structure of Web pages and the markup which controls it, through scripts that add interactivity and generate pages dynamically, to issues of accessibility, usability and visual communication.”

Una precisión importante entonces, es la necesidad del blanco como elemento de la composición digital, la simplicidad y efectividad como elemento mediador dentro del diseño de la interfaz y la experiencia, equilibrando los conceptos de tipografía desarrollados anteriormente, en jerarquías según la relevancia y los llamados a la acción que se pretendan evocar al usuario para su navegación.

Para concluir, sin restar importancia, el desarrollo de esta herramienta digital, que además estará online, y será abierta al público en general, debe enriquecerse con todos los niveles multimedia que sea posible, piezas audiovisuales, animadas, auditivas, que den contenido de valor al usuario, elementos de interacción como encuestas y foros en tiempo real, de igual forma, apartados que permitan personalizar, filtrar y gestionar la información según el interés y la prioridad personal, esto materializará la sensación de pertenencia, y desarrollará en el usuario el interés de no solo navegar una vez, sino volver a la plataforma casi como una fuente de consulta o actualización.

Las siguientes imágenes corresponden al Mockup de la plataforma BDD:

**Figura 1** *Página Principal BDD*

*Nota:* La página principal de la plataforma BDD contiene el menú de navegación, la descripción del proyecto en la sección *Quiénes Somos*, los enlaces a las redes sociales del proyecto. Seguidamente se muestran los concejales que se han sumado a la iniciativa y con los cuales la ciudadanía podrá interactuar mediante la plataforma.

**Figura 2** *Página Intermedia Plataforma BDD*

## PROPUESTAS

conoce las propuestas que puedes elegir en esta plataforma para tu comunidad

### **Lorem ipsum**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis autem vel eum iriure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat, vel illum

conócela

### **Lorem ipsum**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis autem vel eum iriure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat, vel illum

conócela

### **Lorem ipsum**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis autem vel eum iriure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat, vel illum

conócela

# VOTA

¡Ahora puedes elegir las propuestas que más convengan a tu comunidad solo con un clic!

<b>1</b> Lorem ipsum dolor sit amet consectetur	<b>5</b> Lorem ipsum dolor sit amet consectetur
<b>2</b> Lorem ipsum dolor sit amet consectetur	<b>6</b> Lorem ipsum dolor sit amet consectetur
<b>3</b> Lorem ipsum dolor sit amet consectetur	<b>7</b> Lorem ipsum dolor sit amet consectetur
<b>4</b> Lorem ipsum dolor sit amet consectetur	<b>8</b> Lorem ipsum dolor sit amet consectetur

*Nota:* La página intermedia de la plataforma contiene la sección de Propuestas que la ciudadanía puede seleccionar y votar por ellas.

**Figura 3** *Banner Inferior Plataforma BDD*

*Nota:* En el banner inferior de la plataforma se presentan los medios de contacto y la opción de suscribirse al boletín periódico con la información relevante que se produce mediante la interacción de la ciudadanía en la plataforma.

En la siguiente tabla se detalla el funcionamiento de cada una de las secciones de la plataforma de acuerdo a los respectivos criterios de usabilidad y diseño.

**Tabla 1**  *Criterios de usabilidad y diseño del MockUp*

<b>Sección</b>	<b>Criterios de Usabilidad</b>	<b>Criterios de Diseño</b>
Perfiles	Los usuarios podrán interactuar en esta sección con los perfiles de cada uno de los concejales que se aceptaron estar dentro de la plataforma, acá podrán tener información referente acá uno de ellos y la de los proyectos que adelanta y serán presentados a la ciudadanía. Por la manera como está ubicada la sección los usuarios podrán escoger el perfil del concejal que les llame la atención o tenga el proyecto de ley en votación.	Esta sección fue situada de tal manera que los usuarios pudieran encontrar los perfiles de todos los concejales de una manera que tengan acceso a cualquiera que les llame la atención, la sección esta de una forma dinámica que van pasando de forma rotativa las fotos de los concejales y con un clip los lleva al perfil de que sea seleccionado.
Proyectos	La sección de proyectos está situada debajo de los perfiles de los concejales debido a que los usuarios podrán ver todos los proyectos que estén en la plataforma y entrar a mirar que contenido académico o técnico sustenta el proyecto.	Es prioritario cuidar la composición de que los elementos de diseño que distraigan al usuario, permite centrar la atención del usuario en el contenido

	<p>En la navegación propuesta del sitio web, se encuentran botones que centralizan las acciones que esperamos sean prioridad para el usuario tales como explorar en los perfiles, inicialmente conocer las diversas propuestas de dichos perfiles, pero además elegir activa y participativamente algunas de ellas. Además, a menudo da como resultado un tamaño de archivo más pequeño, lo que puede resultar en tiempos de carga más rápidos y una mejor experiencia general del usuario. Esto puede ser particularmente importante</p>	<p>más importante, como llamadas a la acción o mensajes clave. Esto puede ayudar a aumentar las conversiones y lograr los objetivos de manera más efectiva.</p>
--	---	---

	<p>para los usuarios de dispositivos móviles, que pueden tener un ancho de banda limitado y una necesidad de páginas de carga rápida.</p>	
<p>Vota</p>	<p>Los usuarios podrán realizar la votación por el proyecto que en ese momento se encuentre abierto en la plataforma, además podrán revisar las votaciones anteriores y ver que el estado con otros procesos.</p>	<p>En esta sección la plataforma busca que sea tanto funcional como visualmente atractiva, y puede ayudar a establecer una fuerte identidad de marca, es importante destacar que también puede ayudar a que una página web sea más accesible, ya que puede ser más fácil para los usuarios con discapacidad visual navegar y consumir contenido.</p>

--	--	--

## 5. Trabajo con los Grupos Focales

En este capítulo, se lleva a cabo las preguntas a los grupos focales de manera que la usabilidad de la plataforma también nos generará una información clara y concisa que nos brinda la oportunidad de explotar al máximo los procedimientos a ejecutar. Para finalmente, tener el resultado final que es la creación de la formulación de la plataforma virtual del Concejo del Municipio de Bucaramanga.

Es necesario aclarar, que se llevó a cabo un trabajo con el apoyo de un diseñador gráfico, con quien se realizó la formulación del mock-up o maqueta virtual para la presentación de la plataforma Digital de Bucaramanga. Este prototipo de plataforma, se les mostró a los grupos focales en el momento de hacer la entrevista grupal, de manera que pudieron interactuar de una forma más práctica y de este modo generar respuestas sinceras y enriquecedoras para la investigación. Posteriormente de realizar el análisis de la información, se hicieron los cambios pertinentes con el diseñador gráfico de manera que se incluyeron las apreciaciones y opinión de los participantes (Ver en el capítulo anterior como quedó el diseño final de la plataforma).

Ahora bien, en lo referente a la interacción de los grupos focales, a continuación, se hará las apreciaciones de cómo se utilizó esta metodología en esta investigación. En primera medida, es necesario definir que la conformación de un grupo focal tiene por finalidad obtener información por medio del encuentro de un grupo de personas, en nuestro caso 5 grupos de 10 personas, para un total de 50 participantes “que tengan características similares entre ellos(as) en relación con el objetivo de interés que los convoca” (Ibertic, s.f.).

Esta metodología, también es reconocida como grupo focal, entrevista de grupo focal, grupo de discusión, y se le conoce en inglés como focus group o group interview. Es una técnica de recolección de datos de tipo cualitativo que se usa dentro de las ciencias sociales, y que pertenece al género de la entrevista, pero con un manejo grupal. Se enfoca en un tema específico y se establece para un grupo reducido de personas (Reyes, 2012, págs. 48 - 49).

La recomendación hecha por varios estudiosos del tema en lo referente a la duración de cada sesión de los grupos focales es de un rango entre 1 y 2 horas. Esto con el fin de llevar a cabo entre 9 y 17 preguntas, que deben ser exactas y preferiblemente abiertas, que permiten

que las personas se expresen. Asimismo, cada sesión de los grupos focales contará con un moderador, quien será la persona que guiará las sesiones, y llevará el hilo conductor de la entrevista grupal.

Siguiendo a Jazmine Escobar y Francy Ivonne Bonilla Jiménez (2012), para seleccionar los participantes de los grupos focales se debe tener en cuenta “la edad, el sexo, las condiciones socioeconómicas, el nivel educativo, el estrato social, las actitudes y el lugar de residencia (urbana o rural). Los participantes fueron seleccionados específicamente porque tienen alguna experiencia en común o personal que resulta de interés para el estudio” (Jiménez, 2015, pág. 55). Como resultado, se realizará unas aclaraciones en el texto final de los resultados de las entrevistas grupales, en el que se analiza la información y se interpreta.

Por otro lado, tenemos al experto en grupos focales al profesor Nelson Rubén Martínez Reyes (2012), quien menciona en una reseña metodológica sobre los mismos, que se debe dilucidar una serie de criterios de aplicabilidad, de manera que funcionará como una estrategia de recolección de datos de carácter cualitativo. Para llevar a cabo esta aplicabilidad es necesario tener en cuenta los siguientes criterios:

1. Focalización y profundidad del tema. Este criterio se refiere a la posibilidad que proporciona el grupo focal para abordar a fondo el tema o temas en discusión.
2. Focalización y configuración del grupo. Se refiere a la configuración de los grupos de entrevista en términos del número de participantes.
3. Focalización y características de los participantes. Este criterio se refiere a la identificación de las características y condiciones del sujeto que son relevantes desde el punto de vista de los objetivos de la investigación.
4. Nivel de involucramiento del investigador. La literatura especializada concede parte del éxito en la obtención de la información al moderador (Martínez, 2012, págs. 49-50).

De esta manera, estos criterios lo que buscan finalmente es generar las más altas posibilidades para aprovechar la información que los grupos focales pueden brindar a la investigación. Esto teniendo en cuenta su diversidad (sexual, laboral y generacional).

Ahora bien, en el inicio de las entrevistas a cada uno de los grupos focales, se les señaló y explicó los términos de la confidencialidad y el anonimato en el uso de la información recopilada. El moderador aclaró que no se personalizará ni asociará la información obtenida con la persona que la brindó, y las opiniones serán analizadas en forma agregada, entre todos los entrevistados que participan. Se debe enfatizar la importancia de disponer, durante el encuentro, de opiniones espontáneas de los participantes,

transmitiéndoles que no se trata de valorar sus respuestas, si están bien o mal. No hay respuestas correctas ni incorrectas a cada pregunta. De esta manera, se logra generar un ambiente ameno para el inicio de la actividad.

Adicionalmente, y cómo parte del procedimiento se les solicitó autorización para la grabación, explicando que la finalidad del material es para agilizar la recopilación de información y que los usos de la grabación serán sólo a los fines de análisis de cada moderador y del investigador de la tesis de posgrado. Es necesario decir, que dentro de los aspectos éticos que se deben manejar para llevar a cabo las sesiones de los grupos focales, se encuentra el documento de consentimiento informado (Anexo 2); en el cual los participantes dan su aprobación para ser entrevistados y grabados. Por este medio, ellos aprueban el uso de la información obtenida con fines investigativos. Igualmente, dentro del consentimiento se garantiza la confidencialidad, el anonimato y la seguridad (Jiménez, 2015, pág. 64).

Por otro lado, es necesario tener en cuenta, que el concepto clave que se utilizó y fue la base para realizar las preguntas en los grupos focales, fue el de usabilidad, el cual se explicará a continuación, para posteriormente observar el trabajo con los grupos focales y su aplicación a los mismos para la formulación del mock – up de nuestra plataforma digital del Concejo del municipio de Bucaramanga.

En este sentido, la usabilidad es un término adaptado según el ingeniero Martínez de la Teja “de la palabra en inglés “usability”, para indicar que algo se puede usar” (Martínez de la Teja, 2003); mientras que, la norma ISO 9241-11 considera que la usabilidad se refiere al alcance en el que un producto puede ser utilizado por usuarios determinados y de esta manera poder alcanzar objetivos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto específico. El concepto hace referencia a una aplicación informática, aunque es necesario aclarar que se puede utilizar por cualquier sistema. Adicionalmente, también se refiere a métodos para mejorar la facilidad del usuario, incluyéndolo durante el proceso de diseño.

Siguiendo al ingeniero de Software, Xavier Ferré Grau (2014), la usabilidad tiene cinco atributos básicos: facilidad de aprendizaje, eficiencia, recuerdo en el tiempo, tasa de errores y finalmente, la satisfacción del usuario (Ferré Grau, 2013). De esta manera, siguiendo a Sánchez, “las compañías observan los beneficios de investigar y desarrollar sus productos con métodos orientados al usuario en lugar de métodos orientados a la tecnología. Comprendiendo e investigando la interacción entre el usuario y el producto, el experto en

usabilidad podrá anticipar e identificar la funcionalidad por medio del método llamado “Investigación Contextual” considerando el entorno y otras características del tipo de usuario” (Sanchez, 2011). Es así que, en el diseño participativo, el usuario se convierte en miembro del equipo de diseño. En otras palabras, la interacción con el sistema debe ser acorde “con las habilidades, capacidades y costumbres del usuario para interpretar la información, para lo que se necesita conocer al grupo de usuarios y aplicar técnicas de diseño centrado en el Usuario final de la plataforma, página web o aplicación” (Sanchez, 2011).

De este modo, la usabilidad valora qué tan fácil es el manejo y la interacción de una interfaz gráfica. La palabra usabilidad también se refiere a los métodos para mejorar la facilidad de uso durante el proceso de diseño. Dentro de los factores que determinan la usabilidad podemos mencionar “la accesibilidad, legibilidad, navegabilidad, facilidad de aprendizaje, velocidad de utilización, eficiencia del usuario y tasas de error” (Sanchez, 2011). Una de las formas más comunes para realizar una previsualización de un producto particular o de un servicio, es por medio de la creación de maquetas, o mockups, como se explicó en el anterior capítulo en donde se muestra cómo finalmente quedó el mock-up, después de la intervención de los grupos focales.

En este sentido, las preguntas que se proponen en cada uno de los grupos focales, siendo un total de cinco (5), cada uno con diez (10) personas, tienen como finalidad que las personas que se entrevistaron grupalmente, den su punto de vista sobre el diseño de la plataforma virtual. Es necesario aclarar, que uno de los principios que se tuvo en cuenta en los grupos focales fue la de tomar características similares o afines de los individuos. En primera instancia y los tres primeros grupos se escogieron dando respuesta al bloque de preguntas sociodemográficas, a través del género al que la persona pertenece, es decir, masculino, femenino y comunidad LGTBIQ. En segunda instancia se tuvo en cuenta la profesión de las personas, en este caso se hizo con diseñadores gráficos y artistas, y en un quinto grupo con funcionarios públicos. En verbigracia, cada uno de los grupos focales tuvo varios rangos de edad, de manera que participaron personas diversas y de diferentes edades y por ende con identidades generacionales diferentes.

Ahora bien, estas preguntas, se llevaron a cabo a través de la intervención del tesista y la de un colega, quien me ayudo en el momento de realizar los grupos focales y de poder realizar las preguntas y realizar las reuniones para establecer el dialogo sobre los alcances

del proyecto y la recopilación de la información. Asimismo, es necesario decir, que estas preguntas se establecieron en cuatro secciones a saber. En un primer lugar, los datos referentes a lo sociodemográfico. En segundo lugar, se estableció un grupo de preguntas sobre el uso de la tecnología y la democracia digital, una tercera sección, sobre preguntas relacionadas a lo político, y específicamente sobre el accionar del Concejo Municipal de Bucaramanga. Y finalmente, una cuarta sección que tiene que ver con la formulación y usabilidad de la maqueta mock – up. Para ver la estructura de las preguntas abordadas con los grupos focales consultar el Apéndice B. Listado de preguntas que se llevaron a cabo en los Grupos Focales.

El proceso de socialización del mock-up a grupos focales se llevó a cabo en el marco del día diseñador gráfico el viernes 28 de octubre en la CONFENALCO, donde se adelantó un conversatorio sobre participación ciudadana y el arte urbano como lenguaje de expresión, en el evento se expusieron los diferentes puntos de optimización que se tuvieron en cuenta para el diseño mock-up de **Bucaramanga Democracia Digital BDD**, los participantes fueron 60 estudiantes de la facultad de diseño gráfico y turismo, docentes y directivos de la Universidad.

En el conversatorio se expuso el proyecto de la plataforma BDD para que esta pueda tener una efectiva visualización y conexión de las necesidades de los ciudadanos con los tomadores de decisiones a nivel político.

Apéndice B. Listado de preguntas que se llevaron a cabo en los Grupos Focales.

A continuación, hablaremos de cada uno de los grupos focales enfocándonos en las secciones mencionadas con anterioridad, de manera que se establezcan las características de los grupos y la usabilidad de la plataforma virtual.

### **5.1 El Grupo Focal de las Mujeres**

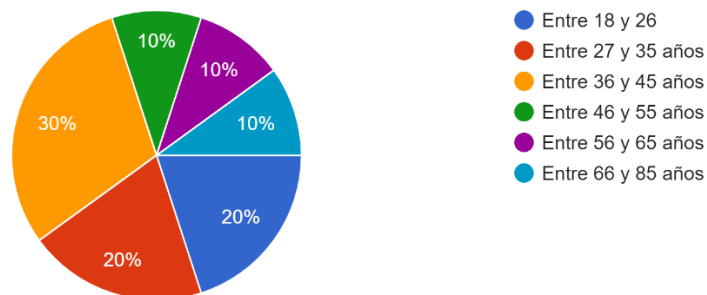
El primer grupo focal, es de las mujeres, y se puede observar que el 30% tiene una edad que oscila entre 36 y 45 años; el 20% entre 27 y 35 años, el 20% entre 18 y 26 años, el 10 % entre 46 y 55 años, el 10% entre 56 y 65 años de edad, y el 10% entre 66 y 85 años de

edad, como se observa en la Figura 4. Asimismo, poseen un nivel de educación que se puede sintetizar de la siguiente manera: el 40% de las mujeres poseen un posgrado, el 10% cuenta con pregrado, el 20% un nivel educativo tecnológico y técnico, el 10% educación media y el 20% primaria y secundaria (Figura 5).

**Figura 4** Grupo Focal de Mujeres. Sección sociodemográfica. Edades de las Participantes

SECCIÓN 1. DATOS SOCIODEMOCRÁFICOS: 3. ¿A qué grupo de edad pertenece usted?

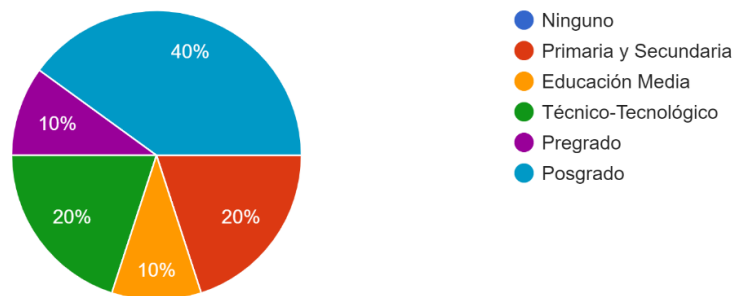
10 respuestas



**Figura 5** Grupo Focal de Mujeres. Sección 1 Socio demográfica. Nivel de Educación de las participantes.

SECCIÓN 1. DATOS SOCIODEMOCRÁFICOS: 4. ¿Cuál es su nivel de educación?

10 respuestas

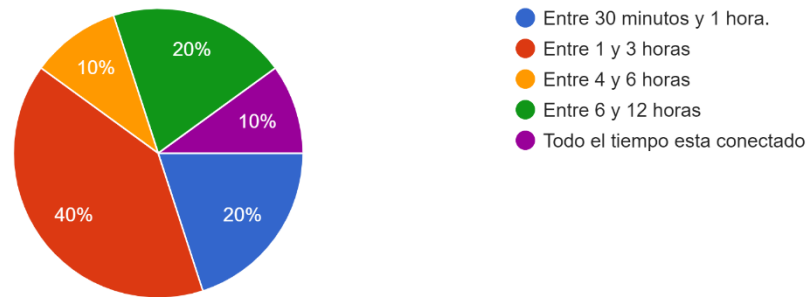


En lo referente a la sección del uso de las tecnologías, en la Figura 6, se observa que el 40% ingresa a la internet entre 1 y 3 horas en el día, mientras que el 20% entre 30 minutos y una hora, el otro 20% entre 6 y 12 horas, y el 10% todo el tiempo se encontraba conectada y utilizando el internet.

**Figura 6** Grupo Focal de Mujeres. Sección 2 Sobre el uso de Nuevas Tecnologías. Cuanto tiempo ingresa a internet al día.

SECCIÓN 2. SOBRE EL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS 8. ¿Usted ingresa a internet en el día durante cuánto tiempo?

10 respuestas

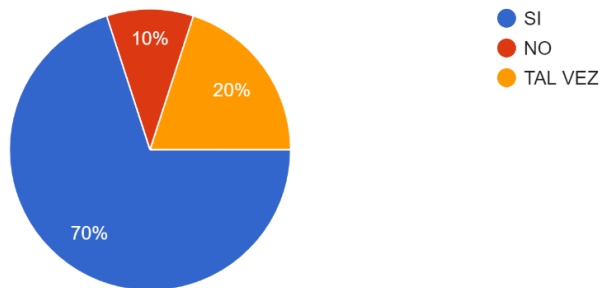


Ahora bien, y de suma importancia para nuestro estudio, se observa que, en el caso del grupo focal de las mujeres, cuando se les pregunta, si estarían dispuestas a navegar por una plataforma digital referente a propuestas, proyectos y otras cuestiones del Concejo del Municipio de Bucaramanga, el 70 % estarían dispuestas en participar, mientras que definitivamente el 20% participarían si dan algún incentivo monetario el estado por la utilización del mismo. Finalmente, el restante 10% de la muestra del grupo de mujeres, no participaría ni utilizaría la plataforma digital (**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).

En lo referente a la sección política, el 50% del grupo de mujeres, da el aval y apoya la gestión realizada por los concejales. Mientras que, el 30% no aprueba la gestión del funcionario público y finalmente, el 20%, no opina, porque no le interesa y no realiza ningún seguimiento a dicha información (Figura 8). Adicionalmente frente a la pregunta sobre si se implementará el voto electrónico, lo utilizaría, el 70% confirmo, mientras que, el 20% tal vez, y sólo un 10%, no lo utilizaría. (Figura 9).

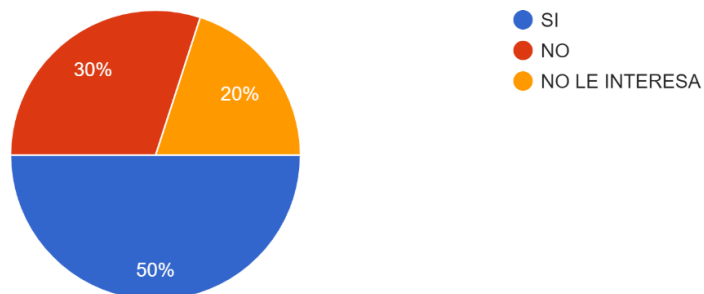
**Figura 7** Grupo Focal de Mujeres. Sección 2 Sobre el uso de Nuevas Tecnologías. Participación en una plataforma digital sobre el Concejo del municipio de Bucaramanga.

SECCIÓN 2. SOBRE EL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS 9. ¿usted estaría dispuesto a navegar por una plataforma digital, referente a las propuesta... por los concejales del municipio de Bucaramanga?  
10 respuestas



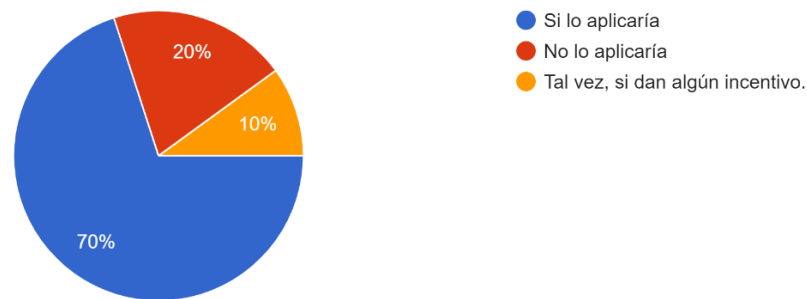
**Figura 8** Grupo Focal de Mujeres. Sección 3. Sobre política y el Concejo Municipal de Bucaramanga

SECCIÓN 3. POLÍTICA Y CONCEJO DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA: 10 ¿Usted aprueba la gestión realizada por los concejales del Municipio de Bucaramanga?  
10 respuestas



**Figura 9** Grupo Focal de Mujeres. Sección 3. Sobre política y el Concejo Municipal de Bucaramanga

SECCIÓN 3. POLÍTICA Y CONCEJO DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA: 13. ¿Si se llegase a implementar el voto electrónico en un futuro, lo a...na elección municipal de Alcaldía y de Concejales?  
10 respuestas

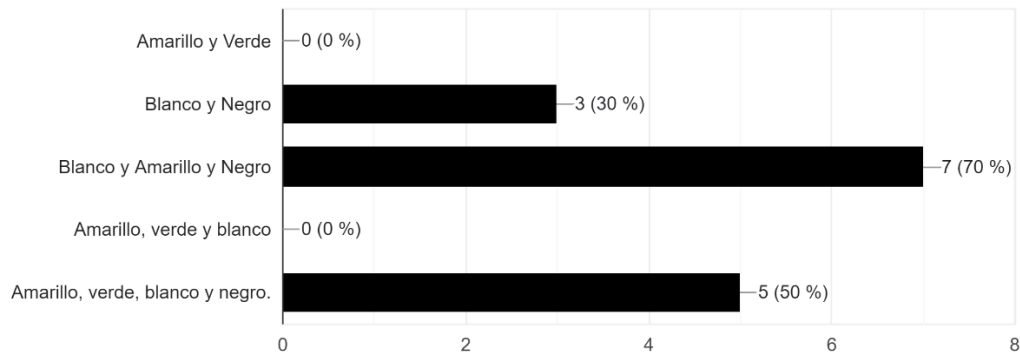


Mientras tanto, la sección 4, Mock Up y su usabilidad, al grupo de mujeres, se les preguntó acerca de que colores que le gustaría que estuvieran enmarcando la maqueta o mock up. La votación que se obtuvo, fue la siguiente: 7 mujeres, es decir, el 70% les interesa el blanco amarillo y negro. Cinco (5) consideran que el amarillo, verde, blanco y negro, es decir el 50%, de los entrevistados. Finalmente, tres mujeres consideran que el blanco y negro, es decir el 30%, son colores de suma importancia para el diseño. Es necesario aclarar que estás preguntas eran de opción múltiple, razón por la cual existe más de un 100 % en las respuestas (Figura 10).

**Figura 10** Grupo Focal de Mujeres. Sección 4. Diseño de mock up y su usabilidad

SECCIÓN 4. DISEÑO MOCK UP Y USABILIDAD 14. ¿Qué colores considera usted más llamativos para la creación de la maqueta o Mock – Up del Concejo del municipio de Bucaramanga?

10 respuestas



Ahora bien, en esta sección se realiza la pregunta de cómo quiere que visualmente se distribuya la plataforma virtual, es decir, como quiere verla, de manera que pueda ser de fácil aprendizaje y el usuario tenga una inmersión completa y agradable. El 60% considera que la plataforma debe estar organizada por secciones en la parte superior, al inicio de la plataforma. Adicionalmente, el 30% concreta que debe estar en bloque y que se pueda visualizar completamente. Finalmente, el 10% se enfoca en que debe estar centrado en la página. Asimismo, por esta razón se les pregunta sobre qué tipo de tipografía quiere que utilicemos al interior de la plataforma (Figura 11). A la cual 7 personas (70%) respondieron que un estilo de letra delgada y alargada y seguidamente en minúscula y en trazos suaves (Figura 12).

**Figura 11** Grupo Focal de Mujeres. Sección 4. Diseño de mock up y su usabilidad.

SECCIÓN 4. DISEÑO MOCK UP Y USABILIDAD 15. ¿Al interior de la plataforma, le gustaría que la información se encuentre en bloque o que tenga una serie de secciones?

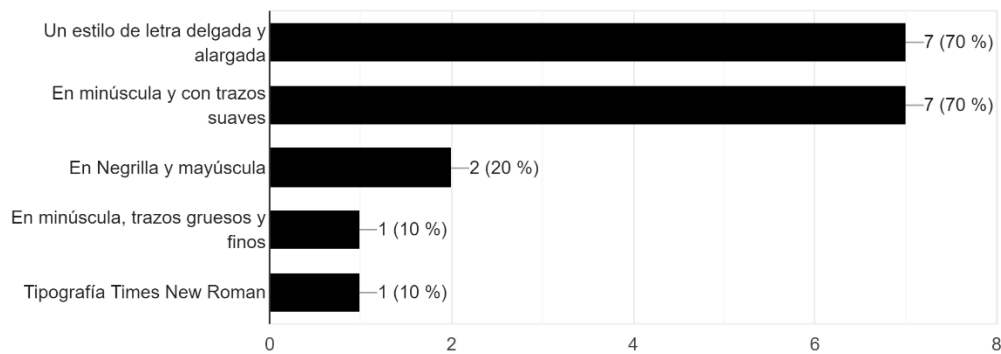
10 respuestas



**Figura 12** Grupo focal de mujeres. Sección 4. Diseño Mock Up y Usabilidad

SECCIÓN 4. DISEÑO MOCK UP Y USABILIDAD 16. ¿Qué tipo de letra o tipografía debería utilizarse en la plataforma?

10 respuestas

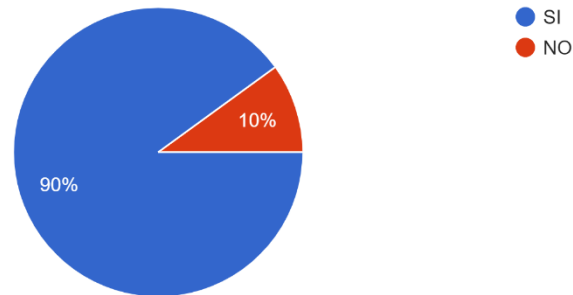


Para finalizar, este primer grupo focal, es necesario decir, que las personas consideran que el uso de esta plataforma de audiovisuales es de suma importancia 90% (Figura 13), ya que permite al usuario interactuar y conocer mas de cerca a los concejales. Asimismo, son la manera de llevar en cierta manera un control político por medio de la veeduría ciudadana.

**Figura 13** Grupo focal de mujeres. Sección 4. Diseño Mock Up y Usabilidad.

SECCIÓN 4. DISEÑO MOCK UP Y USABILIDAD 17. ¿Considera usted, que en la plataforma digital debe ingresarse el uso de audiovisuales y fotogra...interacción más profunda y amena con el usuario?

10 respuestas



A continuación, seguiremos con el análisis de las respuestas del grupo focal de los hombres y de esta manera ir observando cada uno de los grupos focales, finalmente para observar las similitudes, diferencias y de esta manera generar un diseño que tenga la participación de las personas.

## 5.2 El Grupo Focal de los Hombres

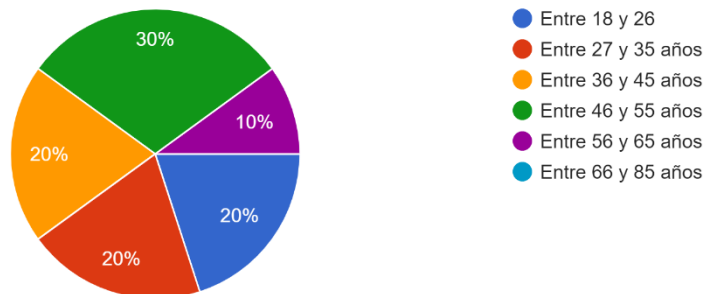
El segundo grupo focal, es de los hombres, y se puede observar que el 30% tiene una edad que oscila entre 46 y 55 años; el 20% entre 27 y 35 años, el 20% entre 18 y 26 años, el 20% entre 36 y 45 años, el 10% entre 56 y 65 años de edad, y el restante 10%, entre 66 y 85 años de edad, como se observa en la Figura 14. Asimismo, poseen un nivel de educación que se puede sintetizar de la siguiente manera: el 20% de los hombres poseen un posgrado, el 20% cuenta con pregrado, el 20% un nivel educativo tecnológico y técnico, el 20% educación media y el 10% primaria y secundaria (Figura 15).

En lo referente a la sección del uso de las tecnologías, la respuesta, frente a tecnología o herramientas tecnológicas que utiliza, se puede destacar, que 8 personas, es decir el 80%, seleccionó el uso del celular para conectarse a internet, mientras que, 4 personas, el 40%, utiliza el computador portátil para navegar (Figura 16). Adicionalmente, la durabilidad de conexión oscila: el 50% del grupo focal, se conecta entre 1 y 3 horas al día, mientras que, el

30% entre 4 y 6 horas al día; por otro lado, el 10% tiene una conectividad entre 6 y 12 horas, y finalmente, el 10% tiene una conexión entre 30 minutos y 1 hora (Figura 17).

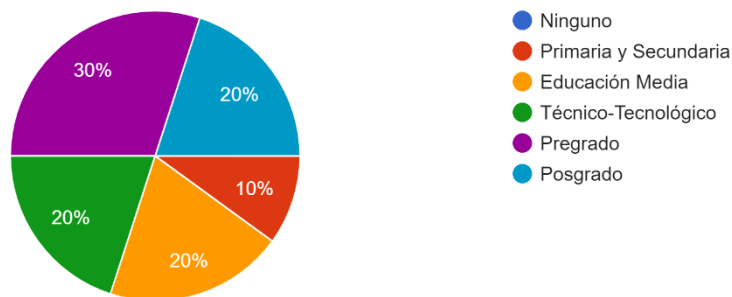
**Figura 14** Grupo Focal de Hombres. Sección 1. Datos sociodemográficos

SECCIÓN 1. DATOS SOCIODEMOCRÁFICOS: 3. ¿A qué grupo de edad pertenece usted?  
10 respuestas



**Figura 15** Grupo Focal de Hombres. Sección 1. Datos sociodemográficos

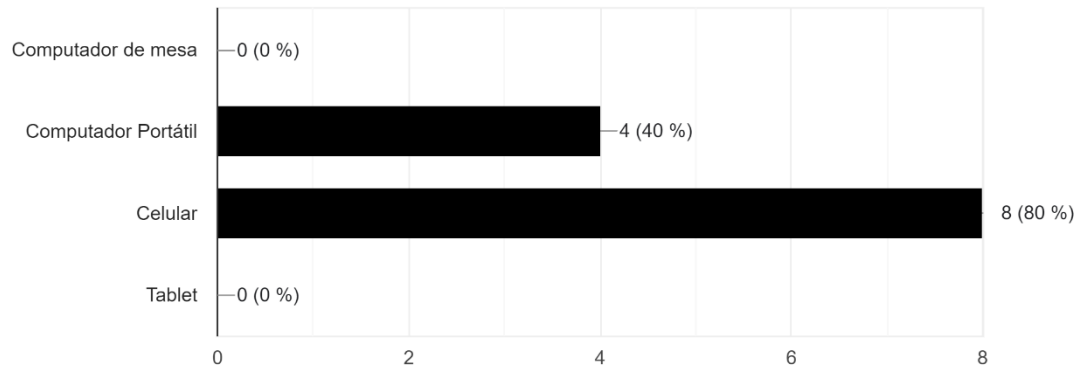
SECCIÓN 1. DATOS SOCIODEMOCRÁFICOS: 4. ¿Cuál es su nivel de educación?  
10 respuestas



**Figura 16** Grupo Focal de Hombres. Sección 2. Sobre uso de Nuevas Tecnologías

SECCIÓN 2. SOBRE EL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS 7. ¿Cuándo navega por internet cual es la herramienta tecnológica que más utiliza?

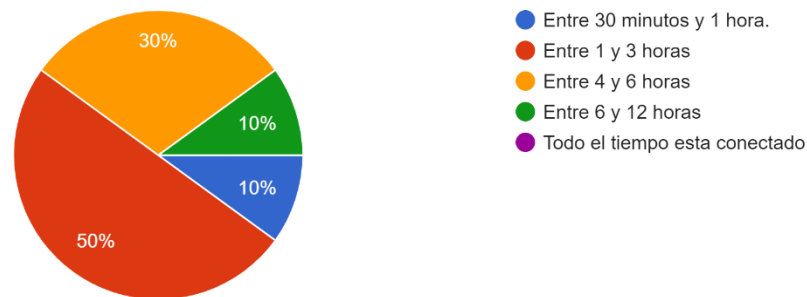
10 respuestas



**Figura 17** Grupo Focal de Hombres. Sección 2. Sobre uso de Nuevas Tecnologías

SECCIÓN 2. SOBRE EL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS 8. ¿Usted ingresa a internet en el día durante cuánto tiempo?

10 respuestas

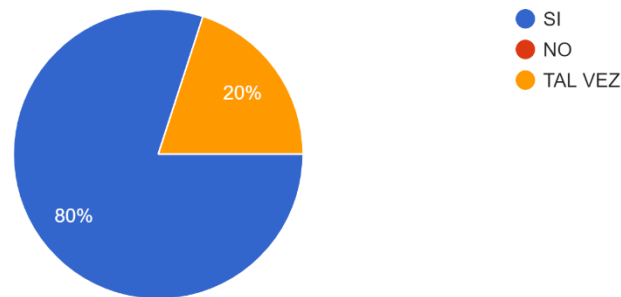


Ahora bien, en lo referente al uso de plataformas digitales, el 80% de los entrevistados, estarían dispuestos a navegar en una plataforma del Concejo del Municipio de Bucaramanga. Mientras que, el 20% estaría dispuesto a tal vez utilizarla (Figura 18). Asimismo, el 60% aprueba la gestión realizada por los concejales del Municipio de Bucaramanga. El 20% no le interesa, y el restante 20% no aprueba la gestión de estos funcionarios públicos (Figura 19).

**Figura 18** Grupo Focal de Hombres. Sección 2. Sobre uso de Nuevas Tecnologías

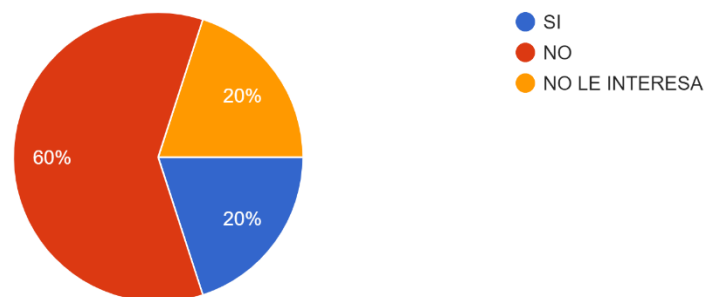
SECCIÓN 2. SOBRE EL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS 9. ¿usted estaría dispuesto a navegar por una plataforma digital, referente a las propuesta... por los concejales del municipio de Bucaramanga?

10 respuestas

**Figura 19** Grupo Focal de Hombres. Sección 3. Política y Concejo del Municipio de Bucaramanga

SECCIÓN 3. POLÍTICA Y CONCEJO DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA: 10 ¿Usted aprueba la gestión realizada por los concejales del Municipio de Bucaramanga?

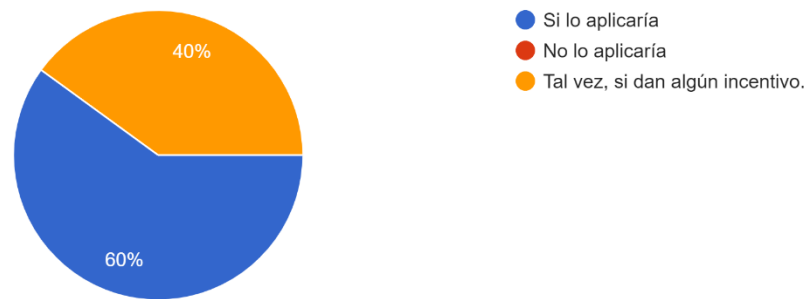
10 respuestas



Por otro lado, siguiendo en la sección 3, al preguntarles a los hombres, si estarían dispuestos a utilizar el voto electrónico en las elecciones, es importante señalar, que el 60% acuso que el caso de darse aplicaría el voto electrónico, mientras que el 40% aduce que participaría si tuviera algún beneficio por parte de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga Figura 20.

**Figura 20** *Grupo Focal de Hombres. Sección 3. Política y Concejo del Municipio de Bucaramanga*

SECCIÓN 3. POLÍTICA Y CONCEJO DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA: 13. ¿Si se llegase a implementar el voto electrónico en un futuro, lo a...na elección municipal de Alcaldía y de Concejales?  
10 respuestas



Mientras tanto, la sección 4, Mock Up y su usabilidad, al grupo de hombres, se les preguntó acerca de que colores le gustaría que estuvieran enmarcando la maqueta o mock up. La votación que se obtuvo, fue la siguiente: 7 votos, es decir, el 70% les interesa el blanco amarillo y negro. Dos (2) consideran que el amarillo, verde, blanco y negro, es decir el 20%, de los entrevistados. Finalmente, cuatro hombres consideran que el amarillo y verde, es decir el 40%, son colores de suma importancia para el diseño, sobre todo por la visión que tienen y su asociación al fútbol local (Atlético Bucaramanga). Es necesario aclarar que estas preguntas eran de opción múltiple, razón por la cual existe más de un 100 % en las respuestas (Figura 21).

**Figura 21** Grupo Focal de Hombres. Sección 4. Mock Up y Usabilidad

SECCIÓN 4. DISEÑO MOCK UP Y USABILIDAD 14. ¿Qué colores considera usted más llamativos para la creación de la maqueta o Mock – Up del Concejo del municipio de Bucaramanga?

10 respuestas



En lo que respecta, al manejo al interior de la plataforma, es decir la parte estructural, es necesario aclarar que 9 personas dieron respuesta, una se negó a opinar sobre la pregunta. Ahora bien, el 44.4% opinan que se debe tener secciones en la parte superior en el inicio de la plataforma. Mientras que, el 33.3% de los hombres considera que debe estar en bloque y que se pueda visualizar completamente, de manera que las personas puedan navegar y observar todo. Finalmente, el 22.2% opinan que se encuentre centrado en la plataforma digital (Figura 22). Adicionalmente, 7 (70%) considera que la tipografía debe ser una letra delgada y alargada y adicionalmente que debe ir en minúsculas y con trazos suaves. Mientras dos personas (20%) considera que debe manejarse en minúscula y con trazos gruesos. Finalmente, una persona (10%), opina que la tipografía debe ser en negrilla y mayúscula (Figura 23).

**Figura 22** Grupo Focal de Hombres. Sección 4. Mock Up y Usabilidad

SECCIÓN 4. DISEÑO MOCK UP Y USABILIDAD 15. ¿Al interior de la plataforma, le gustaría que la información se encuentre en bloque o que tenga una serie de secciones?

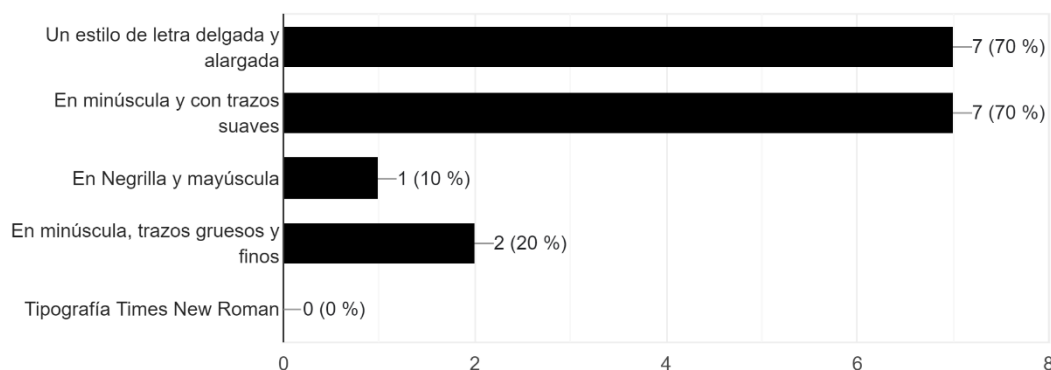
9 respuestas



**Figura 23** Grupo Focal de Hombres. Sección 4. Mock Up y Usabilidad

SECCIÓN 4. DISEÑO MOCK UP Y USABILIDAD 16. ¿Qué tipo de letra o tipografía debería utilizarse en la plataforma?

10 respuestas



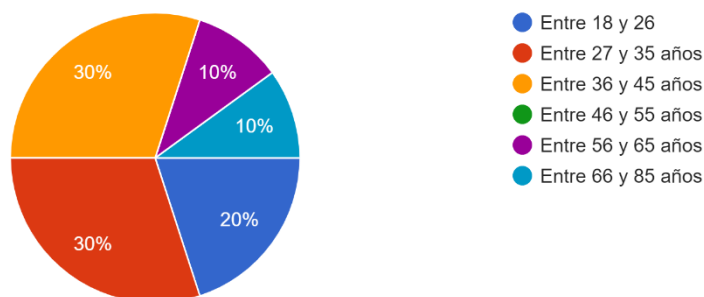
A continuación, seguiremos con el análisis de las respuestas del grupo focal de la comunidad LGTBIQ+ y de esta manera ir observando cada uno de los grupos focales, finalmente para observar las similitudes, diferencias y de esta manera generar un diseño que tenga la participación de la comunidad bumanguesa.

### 5.3 El Grupo Focal de la Comunidad LGTBIQ+

El tercer grupo focal, es de la Comunidad LGTBIQ+, y se puede observar que el 30% tiene una edad que oscila entre 36 y 45 años; el 30% entre 27 y 35 años, el 20% entre 18 y 26 años, el 10 % entre 56 y 65 años, el 10% entre 66 y 85 años de edad, como se observa en la Figura 24. Asimismo, poseen un nivel de educación que se puede sintetizar de la siguiente manera: el 30% de los hombres poseen un pregrado, el 30% cuenta con un nivel educativo tecnológico y técnico, el 20% educación media y el 20% posee posgrado (ver Figura 25).

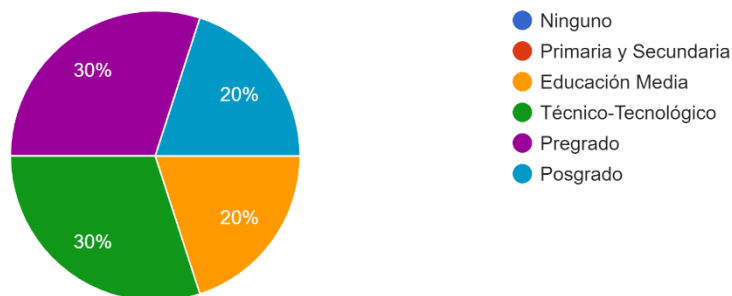
**Figura 24** Grupo Focal de Comunidad LGTBIQ+. Sección 1. Datos sociodemográficos

SECCIÓN 1. DATOS SOCIODEMOCRÁFICOS: 3. ¿A qué grupo de edad pertenece usted?  
10 respuestas



**Figura 25** Grupo Focal de Comunidad LGTBIQ+. Sección 1. Datos sociodemográficos

SECCIÓN 1. DATOS SOCIODEMOCRÁFICOS: 4. ¿Cuál es su nivel de educación?  
10 respuestas



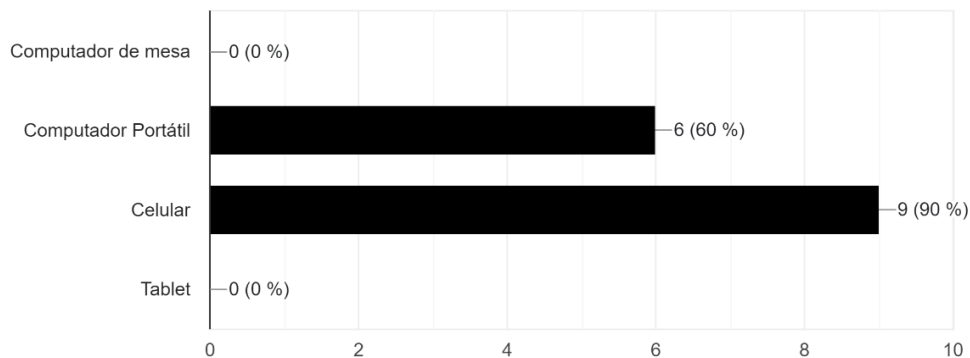
En lo referente a la sección del uso de las tecnologías, la respuesta, frente a tecnología o herramientas tecnológicas que utiliza, se puede destacar, que 9 personas, es decir el 90%,

seleccionó el uso del celular para conectarse a internet, mientras que, 6 personas, el 60%, utiliza el computador portátil para navegar (Figura 26). Adicionalmente, la durabilidad de conexión oscila: el 50% del grupo focal, se conecta entre 1 y 3 horas al día, mientras que, el 30% entre 4 y 6 horas al día; por otro lado, el 10% tiene una conectividad entre 6 y 12 horas, y finalmente, el 10% tiene una conexión entre 30 minutos y 1 hora (Figura 27). En la siguiente pregunta, sobre si se creará una plataforma digital del Concejo del Municipio de Bucaramanga, utilizaría y navegaría en la misma, el 70% decidió participar, “de manera que pudiera obtener una información de primera mano”, mientras que el 20% no lo haría por razones de corrupción y el otro 10% si diera el gobierno algún beneficio tributario (Figura 28).

**Figura 26** Grupo Focal de Comunidad LGTBIQ+. Sección 2. Sobre el Uso de Nuevas Tecnologías

SECCIÓN 2. SOBRE EL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS 7. ¿Cuándo navega por internet cual es la herramienta tecnológica que más utiliza?

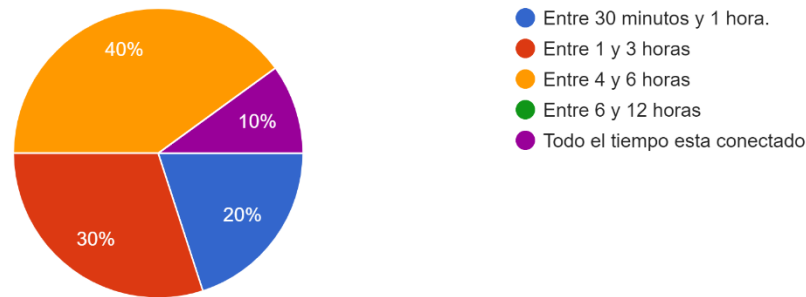
10 respuestas



**Figura 27** Grupo Focal de Comunidad LGTBIQ+. Sección 2. Sobre el Uso de Nuevas Tecnologías

SECCIÓN 2. SOBRE EL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS 8. ¿Usted ingresa a internet en el día durante cuánto tiempo?

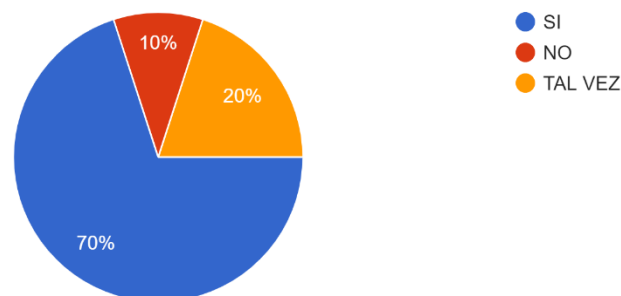
10 respuestas



**Figura 28** Grupo Focal de Comunidad LGTBIQ+. Sección 2. Sobre el Uso de Nuevas Tecnologías

SECCIÓN 2. SOBRE EL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS 9. ¿usted estaría dispuesto a navegar por una plataforma digital, referente a las propuesta... por los concejales del municipio de Bucaramanga?

10 respuestas



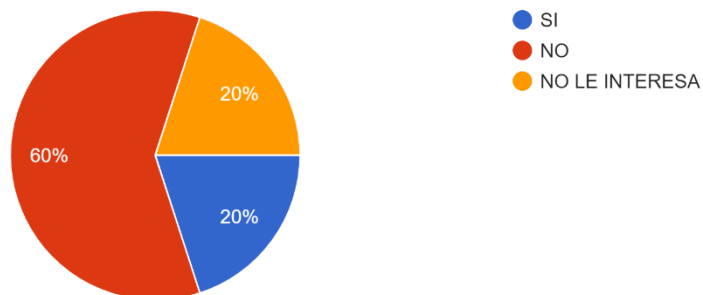
Atendiendo a la sección 3 sobre la Política y el Concejo del municipio de Bucaramanga, se les pregunta acerca si aprueban la gestión realizada por la entidad. El 60% responde que sí está de acuerdo ya que se ha avanzado en lo que respecta al trabajo y políticas públicas realizada con la comunidad LGTBIQ+. El otro 20% responde que lo interesa nada acerca del tema, ya que no tiene la mayoría tiempo para estar informado. El restante 20%,

aduce no estar de acuerdo con la gestión del Concejo, sobre todo “por la corrupción que se maneja” (**Figura 29**). Adicionalmente, cuando se les pregunto acerca de utilizar en el momento que se implementará en el país el voto electrónico, para efectos municipales, el 60% lo aplicaría, mientras que, el 30% no lo aplicaría, “ya que no creen como se maneja el voto en la actualidad”. Finalmente, el 10% lo aplicaría, si el municipio brindará unos incentivos para que las personas pudieran acceder.

**Figura 29** Grupo Focal de Comunidad LGTBIQ+. Sección 3. Política y Concejo del Municipio de Bucaramanga.

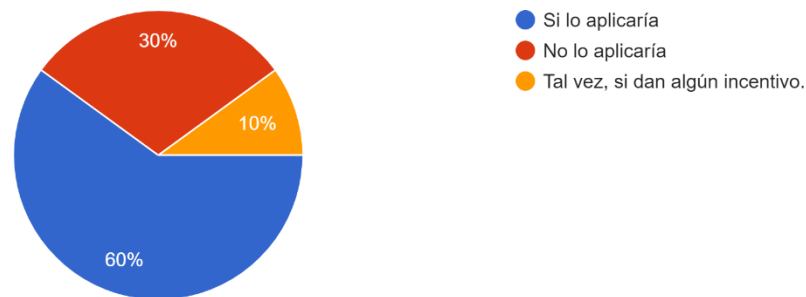
SECCIÓN 3. POLÍTICA Y CONCEJO DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA: 10 ¿Usted aprueba la gestión realizada por los concejales del Municipio de Bucaramanga?

10 respuestas



**Figura 30** Grupo Focal de Comunidad LGTBIQ+. Sección 3. Política y Concejo del Municipio de Bucaramanga.

SECCIÓN 3. POLÍTICA Y CONCEJO DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA: 13. ¿Si se llegase a implementar el voto electrónico en un futuro, lo a...na elección municipal de Alcaldía y de Concejales?  
10 respuestas

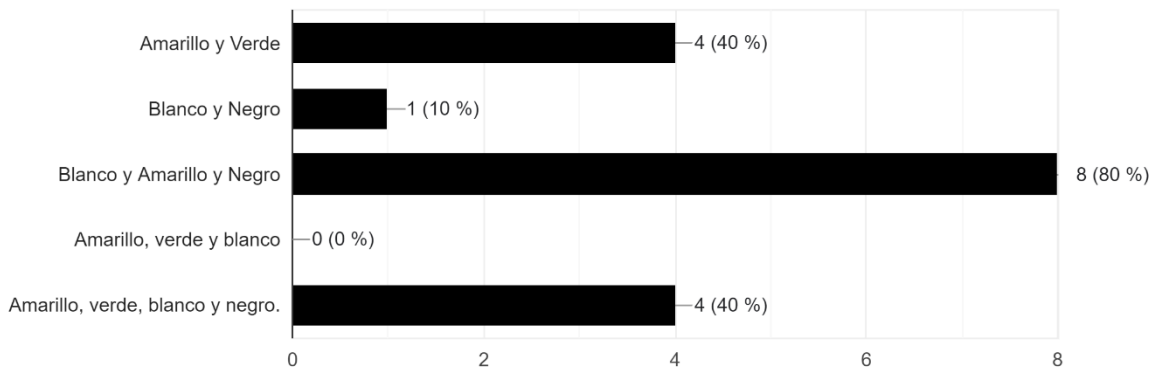


Ahora bien, la sección 4, trata sobre el Diseño del Mockup y la usabilidad de la plataforma. En el ejercicio con los grupos focales se les preguntó acerca de los colores para utilizar en la formulación del mock up del concejo de Bucaramanga, 8 personas (80%), respondieron que blanco amarillo y negro, paralelamente 4 personas (40%) afirmó que amarillo y verde. Cuatro respondieron (40%), que amarillo, verde, blanco y negro. Finalmente, una persona (10%), aduce que blanco y negro (Figura 31).

**Figura 31** Grupo Focal de Comunidad LGTBIQ+. Sección 4. Mock Up y Usabilidad

SECCIÓN 4. DISEÑO MOCK UP Y USABILIDAD 14. ¿Qué colores considera usted más llamativos para la creación de la maqueta o Mock – Up del Concejo del municipio de Bucaramanga?

10 respuestas



Paralelamente en la última sección de la entrevista, se les preguntó acerca de cómo debería ir distribuida la plataforma. Este grupo focal de la comunidad LGTIBQ+, considera el 50%, que debe tener secciones en la parte superior, de manera que el usuario pueda tener una observación directa de la misma y pueda navegar con facilidad. Mientras que, el 30%, se encuentre en bloque y se pueda visualizar completamente. Adicionalmente, el 10% considera que debe tener secciones en la parte final de la plataforma (Figura 32).

**Figura 32** Grupo Focal de Comunidad LGTBIQ+. Sección 4. Mock Up y Usabilidad

SECCIÓN 4. DISEÑO MOCK UP Y USABILIDAD 15. ¿Al interior de la plataforma, le gustaría que la información se encuentre en bloque o que tenga una serie de secciones?

10 respuestas



Ahora bien, 6 (60%) considera que la tipografía debe ser una letra delgada y alargada y adicionalmente 6 (60%) que debe ir en minúsculas y con trazos suaves. Mientras dos personas (20%) considera que debe manejarse en minúscula y con trazos gruesos. Asimismo, una persona (10%), opina que la tipografía debe ser en negrilla y mayúscula. Y finalmente, el 10% que la tipografía debe ir en letra Times New Roman (ver Figura 33). Por otro lado, considera el 80% que la plataforma debe poseer imágenes y material audiovisual para que sea más agradable para los usuarios su navegación. Solo el 20% considera que no se debe incluir, ya que puede ser un elemento distractor (ver Figura 34).

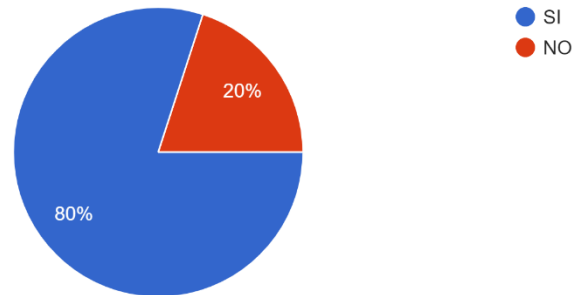
**Figura 33** Grupo Focal de Comunidad LGTBQ+. Sección 4. Mock Up y Usabilidad



**Figura 34** Grupo Focal de Comunidad LGTBIQ+. Sección 4. Mock Up y Usabilidad

SECCIÓN 4. DISEÑO MOCK UP Y USABILIDAD 17. ¿Considera usted, que en la plataforma digital debe ingresarse el uso de audiovisuales y fotogra...interacción más profunda y amena con el usuario?

10 respuestas



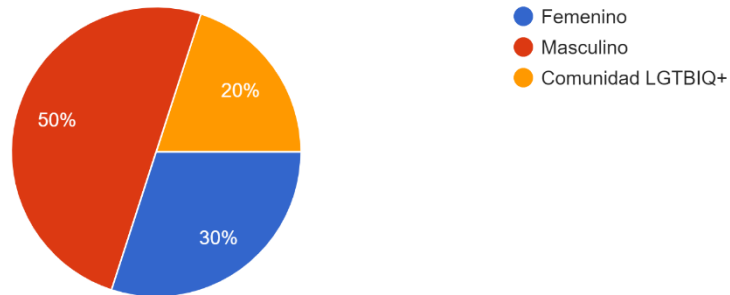
A continuación, seguiremos con el análisis de las respuestas del grupo focal de los diseñadores gráficos y artistas plásticos y audiovisuales, de esta manera, ir observando cada uno de los grupos focales y sus respuestas. Finalmente, este ejercicio tendrá como finalidad para observar las similitudes, diferencias y de esta manera generar un diseño que tenga una propuesta amigable de usabilidad y que tenga la participación de los ciudadanos.

#### 5.4 El Grupo Focal de Diseñadores Gráficos y/o Artistas plásticos y Audiovisuales

El cuarto grupo focal, es de los diseñadores gráficos y/o artistas plásticos o audiovisuales, y se puede observar que en cuanto al género, el 50% de los entrevistados son hombres, el 30% mujeres y el 20% de la Comunidad LGTBIQ+ (ver Figura 35). Adicionalmente, el 40% tiene una edad que oscila entre 36 y 45 años; el 30% entre 27 y 35 años, el 20% entre 18 y 26 años, el 10 % entre 46 y 55 años como se observa en la Figura 36. Asimismo, poseen un nivel de educación que se puede sintetizar de la siguiente manera: el 70% poseen un pregrado, el 20% posee posgrado y el 10% tiene un nivel educativo de técnico y/o tecnólogo (ver Figura 37).

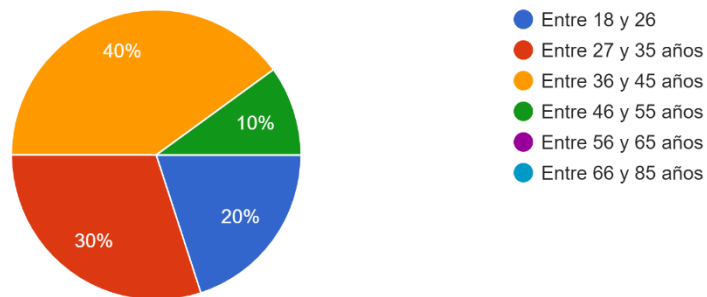
**Figura 35** Grupo Diseñadores. Sección 1. Género

SECCIÓN 1. DATOS SOCIODEMOCRÁFICOS: 1. ¿A qué género pertenece?  
10 respuestas



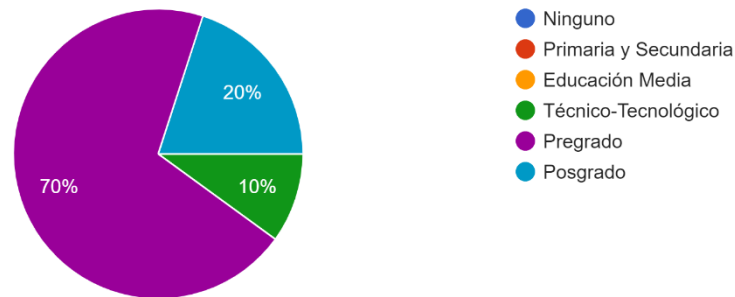
**Figura 36** Grupo Diseñadores. Sección 1. Edades

SECCIÓN 1. DATOS SOCIODEMOCRÁFICOS: 3. ¿A qué grupo de edad pertenece usted?  
10 respuestas



**Figura 37** Grupo Diseñadores. Sección 1. Nivel Educativo

SECCIÓN 1. DATOS SOCIODEMOCRÁFICOS: 4. ¿Cuál es su nivel de educación?  
10 respuestas



En lo referente a la sección dos del uso de las tecnologías, la respuesta, frente a tecnología o herramientas tecnológicas que utiliza, se puede destacar, que 10 personas, es decir el 100%, seleccionó el uso del celular para conectarse a internet, mientras que, 6 personas, el 60%, utiliza el computador portátil para navegar. De modo, que 1 persona (10%) utiliza el computador de mesa (ver Figura 38). Adicionalmente, la durabilidad de conexión oscila: el 40% del grupo focal, se conecta entre 1 y 3 horas al día, mientras que, el otro 40% entre 4 y 6 horas al día; por otro lado, el 20% tiene una conectividad entre 6 y 12 horas (ver Figura 39). Finalmente, se les pregunta acerca de si esta dispuesto a navegar una plataforma digital del Concejo de Bucaramanga, a la cual responden de la siguiente manera: un 90% responde afirmativamente, que, si la a utilizaría, mientras que solo el 10% responde que no la utilizaría (Figura 40).

Figura 38 Grupo Diseñadores. Sección 2. Herramienta Tecnológica

SECCIÓN 2. SOBRE EL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS 7. ¿Cuándo navega por internet cual es la herramienta tecnológica que más utiliza?

10 respuestas

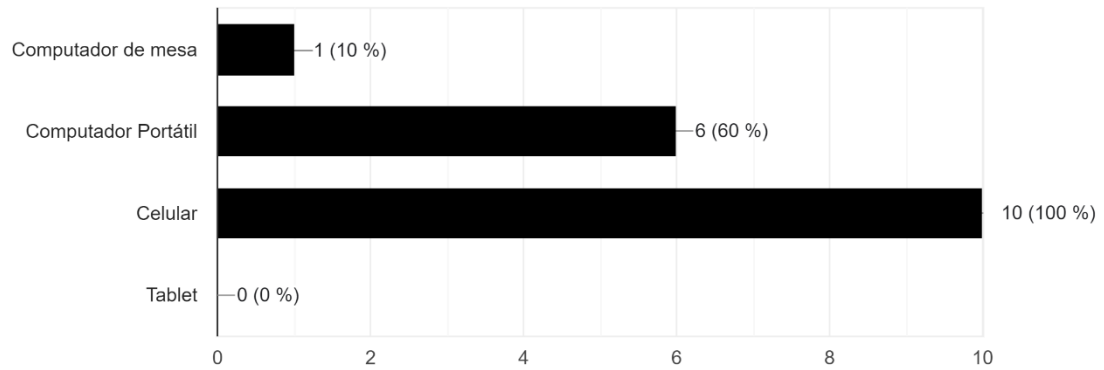


Figura 39 Grupo Diseñadores. Sección 2. Uso de Internet

SECCIÓN 2. SOBRE EL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS 8. ¿Usted ingresa a internet en el día durante cuánto tiempo?

10 respuestas

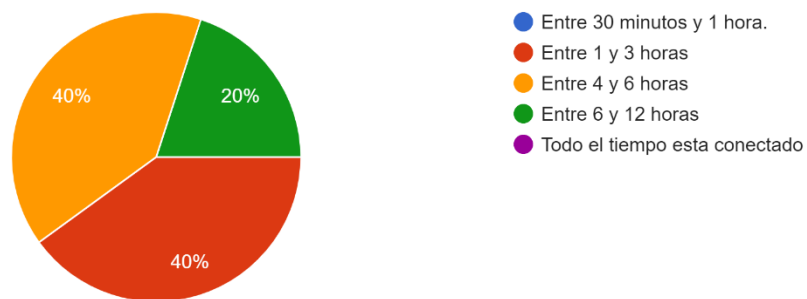
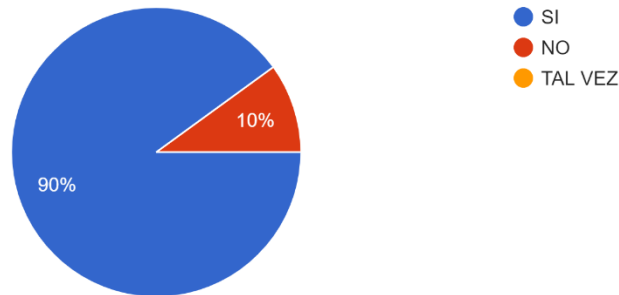


Figura 40 Grupo Diseñadores. Sección 2. Disponibilidad de Uso

SECCIÓN 2. SOBRE EL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS 9. ¿usted estaría dispuesto a navegar por una plataforma digital, referente a las propuesta... por los concejales del municipio de Bucaramanga?  
10 respuestas

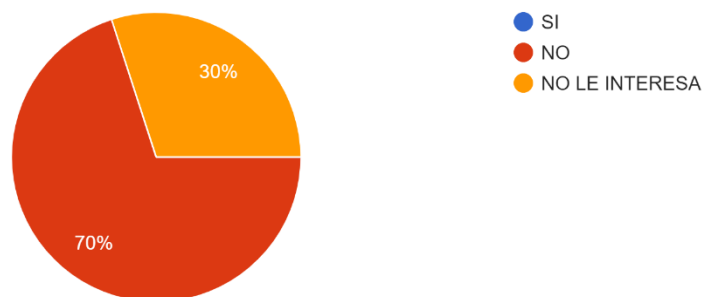


Ahora bien, la sección 3 sobre política y el Concejo del Municipio de Bucaramanga, el grupo focal de diseñadores y/o artistas, aduce 70% que no aprueba la gestión realizada por los concejales del municipio de Bucaramanga, sobre todo por la corrupción que se observa al interior de las entidades públicas. Mientras que el restante 30% no le interesa inmiscuirse en el tema político por falta de tiempo y porque nos les llama la atención la política (Ver gráfica 40). Asimismo, en lo referente al voto electrónico si se llegase a implementar, si lo aplicaría en un 50, por el contrario, el 40% no lo utilizaría y sólo un 10%, tal vez lo pondría en práctica, si el estado le diera un incentivo adicional (Ver gráfica 41).

**Figura 41** Grupo Diseñadores. Sección 3. Aprobación de la Gestión

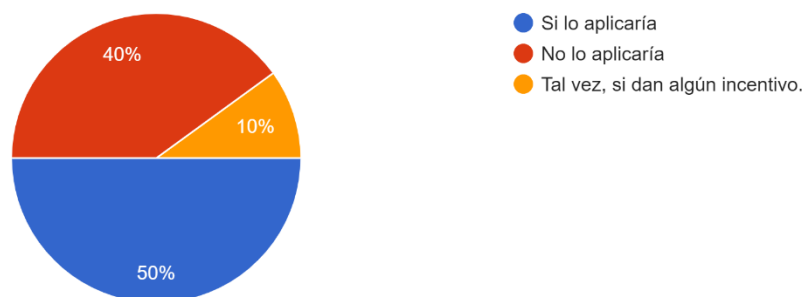
SECCIÓN 3. POLÍTICA Y CONCEJO DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA: 10 ¿Usted aprueba la gestión realizada por los concejales del Municipio de Bucaramanga?

10 respuestas

**Figura 42** Grupo Diseñadores. Sección 3. Disponibilidad de Voto Electrónico

SECCIÓN 3. POLÍTICA Y CONCEJO DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA: 13. ¿Si se llegase a implementar el voto electrónico en un futuro, lo a...na elección municipal de Alcaldía y de Concejales?

10 respuestas



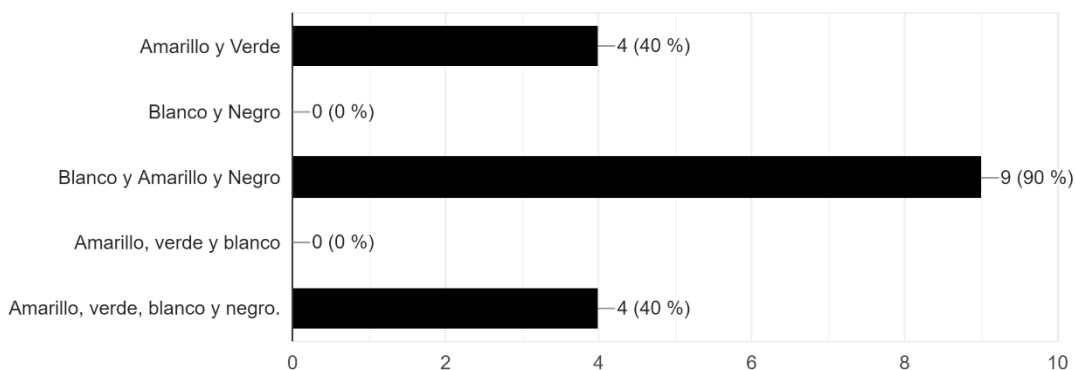
En lo referente a la formulación del mock up y la usabilidad de la misma, es importante decir, que obtuvo 9 votos (90%), los colores: blanco, negro y amarillo, seguidamente por 4 (40%), verde y amarillo, y 4 (40%) por blanco, amarillo, verde y negro (Figura 43). Igualmente, en el momento de preguntarles por la parte estructural al interior de la plataforma, solicitan que se realice en un 75% y que debe tener secciones en la parte superior de la misma, de manera que se pueda navegar con facilidad. El 12.5% eligió que debería estar centrada las secciones, y de esta manera genere un efecto visual agradable al

usuario. Finalmente, el 12.5% tuvo como elección que la información este en bloque y se puede observar completamente (Figura 44). Para terminar este apartado es necesario aclarar que cuando se les pregunto por la tipografía a utilizar, 9 votos (90%) para la elección de una letra delgada y alargada. Asimismo, 8, es decir el 80%, había elegido una letra minúscula en trazos suaves. Y sólo 2 votos (20%) fue por una letra mayúscula y en negrilla (Figura 45).

**Figura 43** Grupo Diseñadores. Sección 4. Colores

SECCIÓN 4. DISEÑO MOCK UP Y USABILIDAD 14. ¿Qué colores considera usted más llamativos para la creación de la maqueta o Mock – Up del Concejo del municipio de Bucaramanga?

10 respuestas



**Figura 44** Grupo Diseñadores. Sección 2. Organización de la Información

SECCIÓN 4. DISEÑO MOCK UP Y USABILIDAD 15. ¿Al interior de la plataforma, le gustaría que la información se encuentre en bloque o que tenga una serie de secciones?

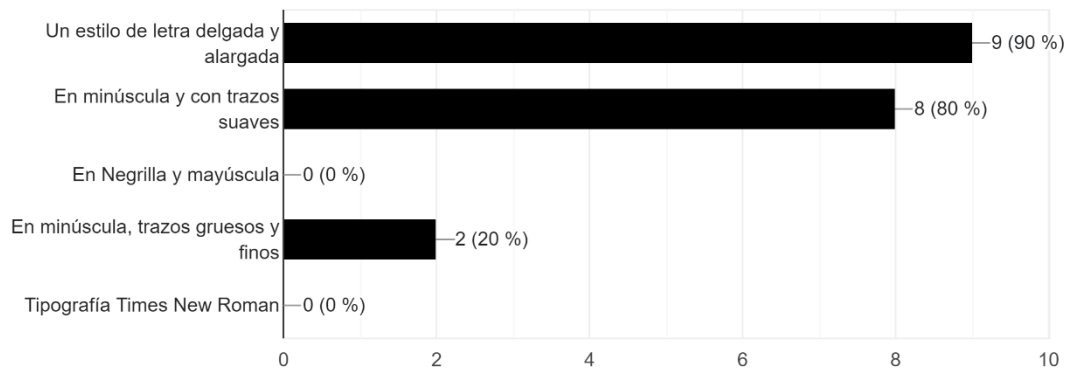
8 respuestas



**Figura 45** Grupo Diseñadores. Sección 2. Tipografía

SECCIÓN 4. DISEÑO MOCK UP Y USABILIDAD 16. ¿Qué tipo de letra o tipografía debería utilizarse en la plataforma?

10 respuestas



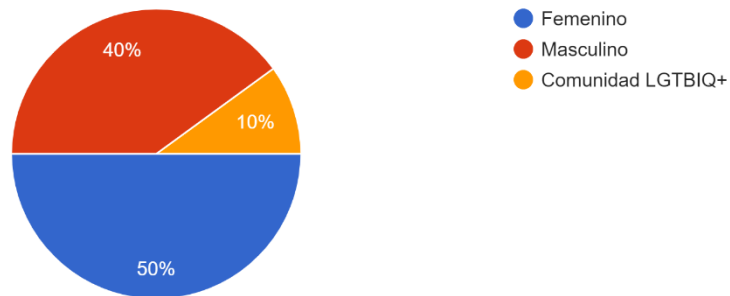
A continuación, seguiremos con el análisis de las respuestas del grupo focal de los funcionarios públicos, de esta manera, se va a observando cada uno de los grupos focales., terminando con este quinto. Finalmente, para luego examinar las similitudes, diferencias y de esta manera generar un diseño que tenga la participación de los ciudadanos y de miradas diversas (género, edad, educación, opiniones sobre las tecnologías, la política y el diseño y usabilidad de la plataforma).

### 5.5 El Grupo Focal de Funcionarios Públicos

El quinto grupo focal, es de los funcionarios públicos, y se puede observar que el 50% de los entrevistadas son mujeres, el 40% hombres y el 10% miembros de la Comunidad LGTBIQ+ (Figura 46). Adicionalmente, el 50% tiene una edad que oscila entre 27 y 35 años; el 20 % entre 36 y 45 años, el 20% entre 46 y 55 años, el 10 % entre 18 y 26 años como se observa en la Figura 47. Asimismo, poseen un nivel de educación que se puede sintetizar de la siguiente manera: el 55.5% poseen un pregrado, el 22.2% posee posgrado y el 22.2% tiene un nivel educativo de técnico y/o tecnólogo (Figura 48).

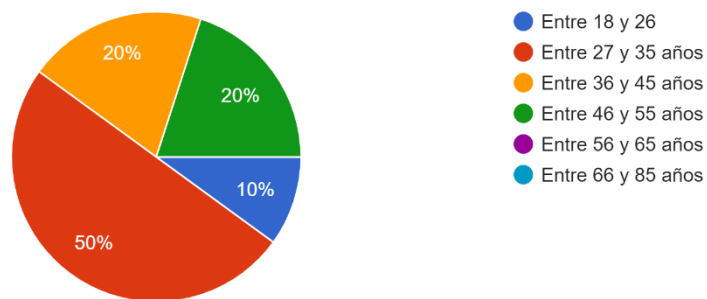
**Figura 46** Grupo Funcionarios. Sección 1. Género

SECCIÓN 1. DATOS SOCIODEMOCRÁFICOS: 1. ¿A qué género pertenece?  
10 respuestas



**Figura 47** Grupo Funcionarios. Sección 1. Edad

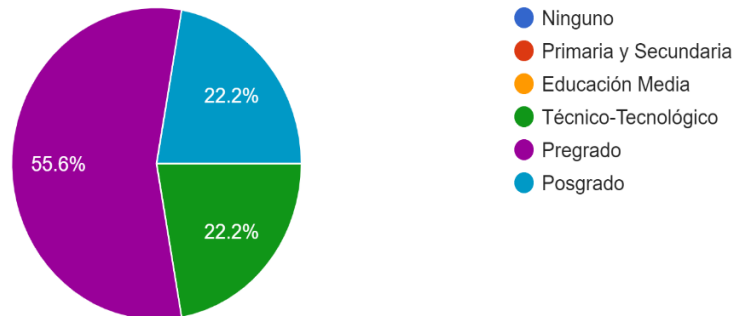
SECCIÓN 1. DATOS SOCIODEMOCRÁFICOS: 3. ¿A qué grupo de edad pertenece usted?  
10 respuestas



**Figura 48** Grupo Funcionarios. Sección 1. Educación

SECCIÓN 1. DATOS SOCIODEMOCRÁFICOS: 4. ¿Cuál es su nivel de educación?

9 respuestas



En lo referente a la sección del uso de las tecnologías, la respuesta, frente a tecnología o herramientas tecnológicas que utiliza, se puede destacar, que 10 personas, es decir el 100%, seleccionó el uso del celular para conectarse a internet, mientras que, 7 personas, el 60%, utiliza el computador portátil para navegar. Sólo uno de los participantes adujo tener un computador de mesa, es decir el 10% (Figura 49). Adicionalmente, la durabilidad de conexión oscila: el 50% del grupo focal, se conecta entre 1 y 3 horas al día, mientras que el otro 50% que entre 1 y 3 horas en el día (Figura 50). En la siguiente pregunta, sobre si se creará una plataforma digital del Concejo del Municipio de Bucaramanga, utilizaría y navegarían la misma, la respuesta en este caso fue del 100% de los entrevistados, debido a que conocen la importancia de este tipo de medios de comunicación que funcionan al interior de las entidades y que son de gran utilidad para los ciudadanos (Figura 51).

Figura 49 Grupo Funcionarios. Sección 2. Herramienta Tecnológica

SECCIÓN 2. SOBRE EL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS 7. ¿Cuándo navega por internet cual es la herramienta tecnológica que más utiliza?

10 respuestas

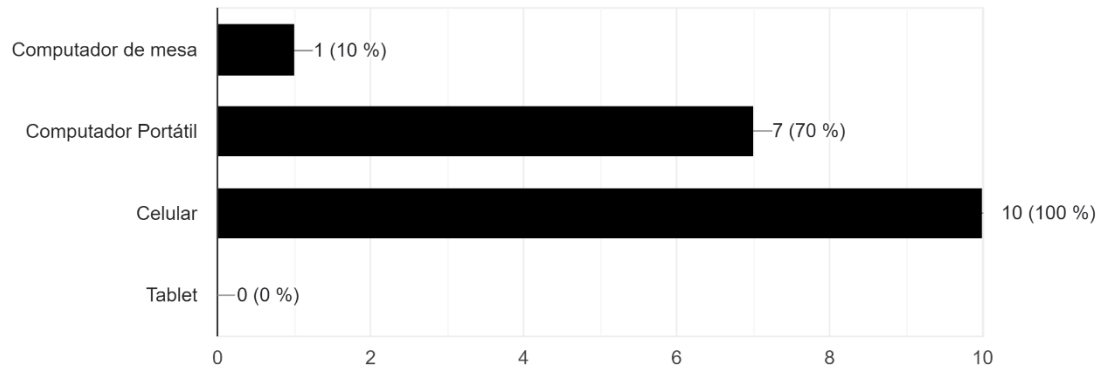


Figura 50 Grupo Funcionarios. Sección 2. Tiempo en Internet

SECCIÓN 2. SOBRE EL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS 8. ¿Usted ingresa a internet en el día durante cuánto tiempo?

10 respuestas

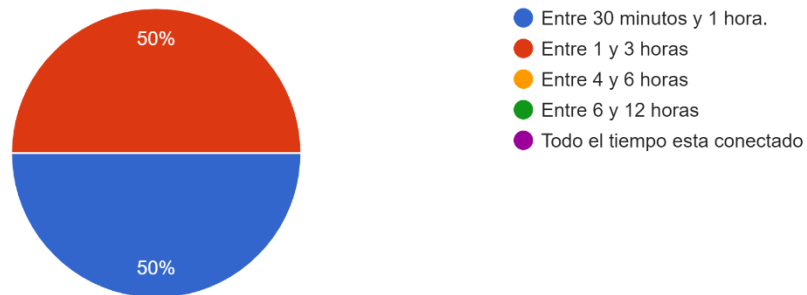
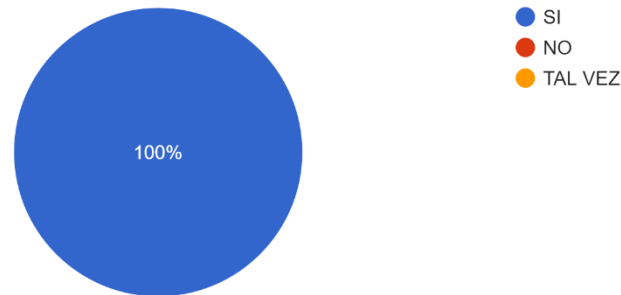


Figura 51 Grupo Funcionarios. Sección 2. Disponibilidad de Uso

SECCIÓN 2. SOBRE EL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS 9. ¿usted estaría dispuesto a navegar por una plataforma digital, referente a las propuesta... por los concejales del municipio de Bucaramanga?  
10 respuestas



Ahora bien, la sección 3 sobre política y concejo municipal de Bucaramanga, es necesario aducir que la mayoría de los funcionarios públicos (70%), no confían en la gestión realizada por los concejales al interior de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga. Sólo el 30% de los entrevistados aducen confiar y aprobar la gestión de los concejales (Figura 52). Asimismo, el 90 % de los entrevistados considera que participaría en la votación para Alcaldía y Concejo del Municipio de Bucaramanga por medio del voto electrónico donde se llegase a implementar. Mientras que el 10%, considera que participaría si el estado brinda algún beneficio tributario (Figura 53).

Figura 52 Grupo Funcionarios. Sección 3. Aprobación de la Gestión

SECCIÓN 3. POLÍTICA Y CONCEJO DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA: 10 ¿Usted aprueba la gestión realizada por los concejales del Municipio de Bucaramanga?

10 respuestas

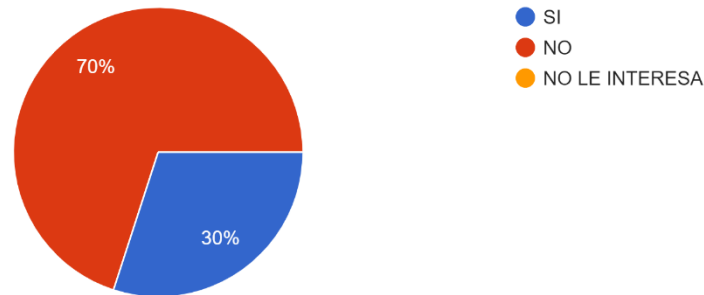
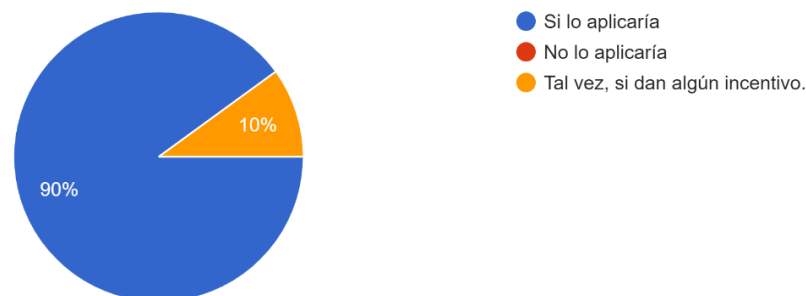


Figura 53 Grupo Funcionarios. Sección 3. Disponibilidad Voto Electrónico

SECCIÓN 3. POLÍTICA Y CONCEJO DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA: 13. ¿Si se llegase a implementar el voto electrónico en un futuro, lo a...na elección municipal de Alcaldía y de Concejales?

10 respuestas



Mientras tanto, la sección 4, Mock Up y su usabilidad, al grupo focal de funcionarios públicos, se les preguntó acerca de que colores les gustaría que estuvieran enmarcando la maqueta o mock up. La votación que se obtuvo, fue la siguiente: 8 personas, es decir, el 80% les interesa el blanco amarillo y negro. Tres (3) consideran que el amarillo y verde, es decir el 30%, de los entrevistados. Finalmente, una persona (1) considera que el blanco, amarillo, verde y negro, es decir el 10%, son colores de suma importancia para el diseño. Es necesario aclarar, que estás preguntas eran de opción múltiple, razón por la cual existe más de un 100

% en las respuestas (Figura 54). Asimismo, en lo que se hace referencia a la parte estructural y cómo estaría conformada la plataforma digital, el 50% de los entrevistados aduce que debe estar centrado en la página las diferentes secciones, de manera que tenga una visual abierta. El 20% asegura que debe tener secciones en la parte superior, de manera que el usuario pueda navegar y explorar la misma. El otro 20% que se encuentre en bloque y se pueda visualizar completamente, y el restante 10% que opina que debe estar organizado en las secciones deben estar en la parte inferior de la plataforma (

SECCIÓN 4. DISEÑO MOCK UP Y USABILIDAD 14. ¿Qué colores considera usted más llamativos para la creación de la maqueta o Mock – Up del Concejo del municipio de Bucaramanga?

10 respuestas

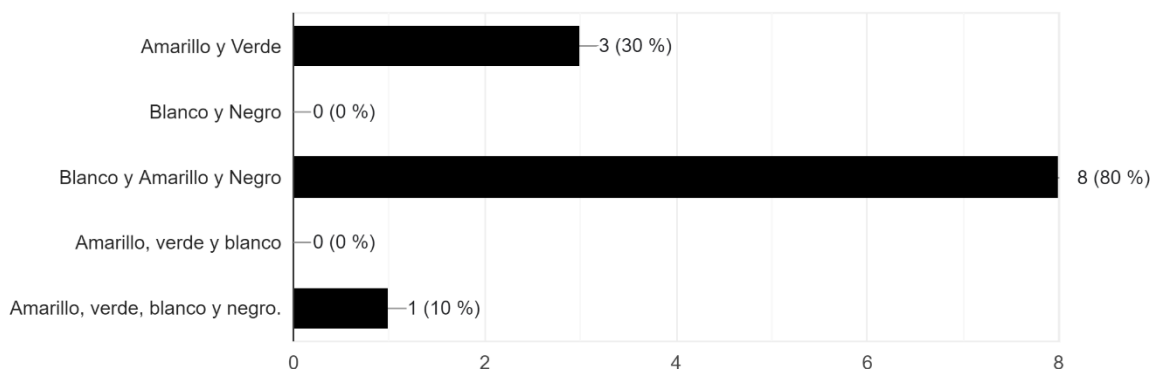
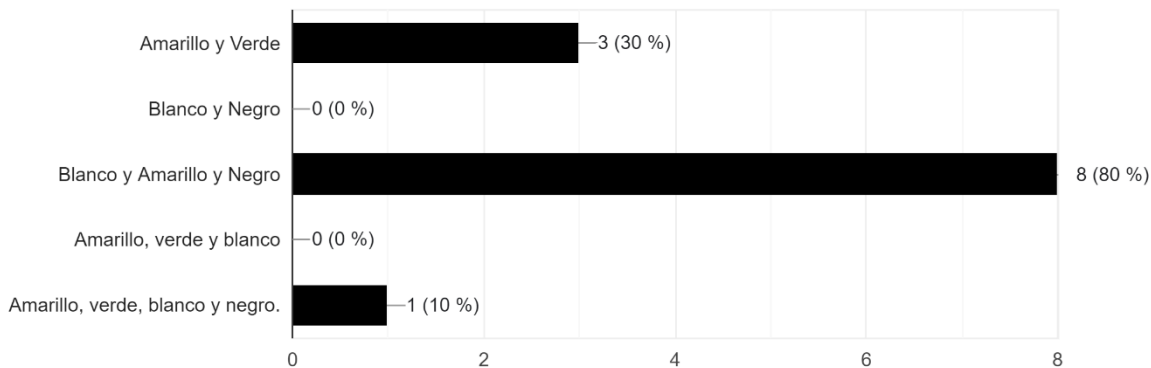


Figura 55).

**Figura 54** Grupo Funcionarios. Sección 4. Colores

SECCIÓN 4. DISEÑO MOCK UP Y USABILIDAD 14. ¿Qué colores considera usted más llamativos para la creación de la maqueta o Mock – Up del Concejo del municipio de Bucaramanga?

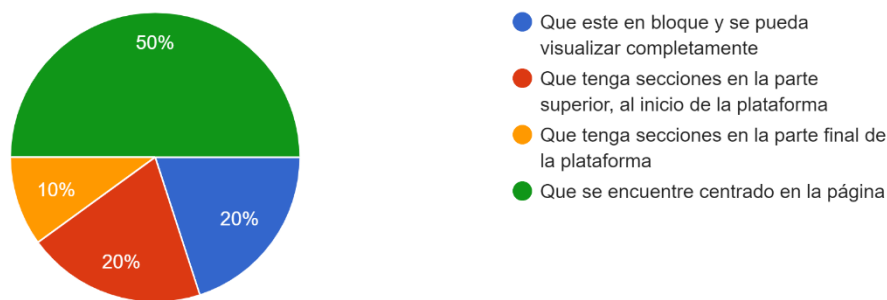
10 respuestas



**Figura 55** Grupo Funcionarios. Sección 4. Organización de la Información

SECCIÓN 4. DISEÑO MOCK UP Y USABILIDAD 15. ¿Al interior de la plataforma, le gustaría que la información se encuentre en bloque o que tenga una serie de secciones?

10 respuestas



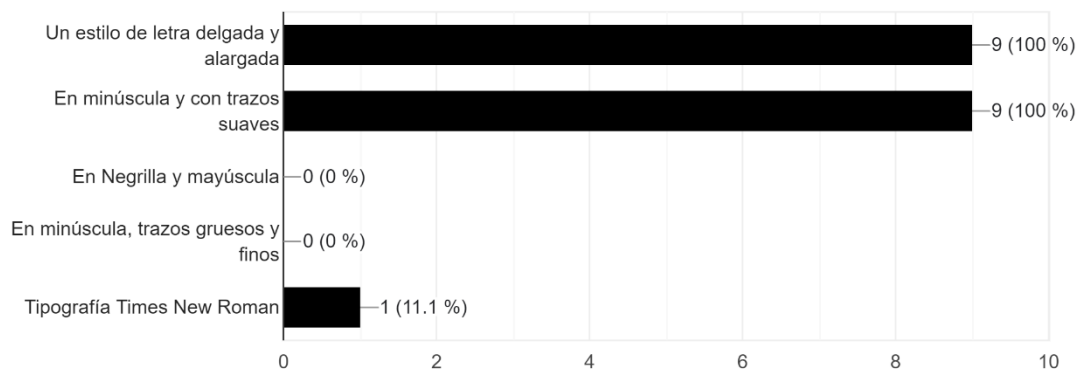
Finalmente, para terminar esta sección 4 del último grupo focal enfocado en los funcionarios públicos, es necesario decir que frente a la tipografía debería utilizarse en la plataforma, se recibieron 9 (100%) votos que adquirió el estilo de letra delgada y alargada. Igualmente, recibió la misma votación 9 (100%), en tipografía manejada en minúscula y con trazos suaves. Finalmente, sólo recibió un voto que aduce utilizar tipografía Times New Roman. Para terminar, es necesario decir, que el 100% de las personas entrevistadas que es

necesario utilizar material audiovisual y de respuesta directa de manera que pueda ser más amigable y tener una usabilidad que sea agradable al usuario final.

**Figura 56** Grupo Funcionarios. Sección 4. Tipografía

SECCIÓN 4. DISEÑO MOCK UP Y USABILIDAD 16. ¿Qué tipo de letra o tipografía debería utilizarse en la plataforma?

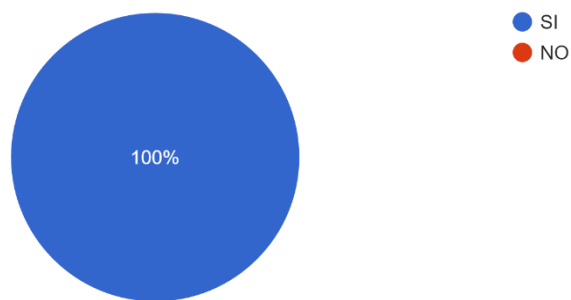
9 respuestas



**Figura 57** Grupo Funcionarios. Sección 4. Contenido Audiovisual

SECCIÓN 4. DISEÑO MOCK UP Y USABILIDAD 17. ¿Considera usted, que en la plataforma digital debe ingresarse el uso de audiovisuales y fotogra...interacción más profunda y amena con el usuario?

10 respuestas



A continuación, se explica un cuadro comparativo y se concluye este apartado sobre los grupos focales y la usabilidad de la maqueta de la plataforma virtual o también denominado mock up.

### **5.6 Síntesis de la información**

Este pequeño apartado intenta realizar un análisis comparativo entre los grupos focales y las opiniones de la usabilidad que en cada uno de los grupos fuera más representativo, esto con el fin de concluir este capítulo, y con el cual se pueda finalmente formular la plataforma virtual del Concejo del Municipio de Bucaramanga.

Es necesario anotar que los datos estadísticos referentes a la cuestión demográfica no se tendrán en cuenta. Es decir, la sección 1 se obviará en este ejercicio, ya que se encuentra en los anteriores ítems explicada a profundidad. Por esta razón, se hará un análisis concienzudo de la sección dos, tres y cuatro, enfocadas en las nuevas tecnologías, la política y la usabilidad de la plataforma virtual. Se tomarán los valores que tuvieron mayor aceptación por los diferentes entrevistados. De esta manera, se muestra a continuación los porcentajes que fueron más altos por la intervención de las 50 personas que participaron en el total de los grupos focales. Finalmente, se genera una explicación corta al respecto.

Tabla 2 Síntesis Información Grupos Focales

Sección	Pregunta	Grupo Focal 1 (Mujeres)	Grupo Focal 2 (Hombres)	Grupo Focal 3 (Comunidad LGTBIQ+)	Grupo Focal 4 (Diseñadores gráfico y/o artistas)	Grupo Focal 5 (Funcionarios Públicos)
2	7. Que herramientas son de su preferencia a la hora de navegar por internet?	10 respuestas Celular (100%).	8 respuestas celular (80%)	9 respuestas celular (90%)	10 respuestas Celular (100%)	10 respuestas celular (100%)
2	8. ¿Usted ingresa a internet en el día durante cuánto tiempo?	40% entre 1 y 3 horas	50% Entre 1 y 3 horas	40% entre 4 y 6 horas.	40% entre 4 y 6 horas.	50% entre 30 minutos y una hora.
2	9. ¿Usted estaría dispuesto a navegar por una plataforma digital, referente a las propuestas, proyectos de los concejales del municipio de Bucaramanga?	70% SI	80% SI	70% SI	90% SI	100% SI
3	10 ¿Usted aprueba la gestión realizada por los concejales del Municipio de Bucaramanga?	50 % SI	60% No	60% NO	70% NO	70% NO
3	13 ¿Si se llegase a implementar el voto electrónico en un futuro usted lo implementaría para alcaldía y concejo de Bucaramanga?	70% SI lo aplicaría	60% SI lo aplicaría	60% SI lo aplicaría.	50% SI lo aplicaría	90% SI
4	14 ¿Qué colores usted considera más llamativos para la creación del Mock Up del Concejo del municipio de Bucaramanga?	7 respuestas 70% al Blanco Amarillo y Negro.	7 respuestas (70%, blanco amarillo y negro.	8 respuestas (80%, blanco, amarillo y negro).	9 respuestas (90%, blanco, amarillo y negro).	8 respuestas (80% blanco, amarillo y negro).
4	15 ¿Al interior de la plataforma, le gustaría que la información se encuentre en bloque o que tenga una serie de secciones?	60% que tenga secciones en la parte superior, al inicio de la plataforma	44.4% Que tenga secciones en la parte superior, al inicio de la plataforma.	50% Que tenga secciones en la parte superior, al inicio de la plataforma	75% Que tenga secciones en la parte superior, al inicio de la plataforma	50% Que se encuentre centrado en la página.

## 6. Conclusiones

La Plataforma Bucaramanga Democracia Digital BDD, va a contribuir en la construcción y consolidación de una ciudadanía que participe e incida efectivamente y de manera activa en los procesos y espacios de toma de decisiones públicas mediante el uso de herramientas y plataformas análogas y digitales en Santander. Se busca que de aquí a 5 años los Santandereanos estén incidiendo efectiva y activamente, mediante la plataforma; en la manera en que toman las decisiones los funcionarios públicos y políticos, es decir que la interacción entre los políticos y los ciudadanos debe ser de forma directa, direccionado con principios de transparencia, colaboración participación, (co-creación), bajo lógicas de acción colectiva digital; así como la generación y co-construcción de espacios libres en ágoras que fomenten el sano debate en torno a políticas públicas y/o decisiones tomadas u debatidas por las corporaciones públicas.

La plataforma “Democracia Bucaramanga”, posibilitará en gran medida la democratización de la información en torno a la gestión pública del concejo de Bucaramanga; generará un antecedente en la zona metropolitana y el departamento sobre experiencias significativas en torno a democracia digital y gobiernos participativos, como alternativa de solución a los altos niveles de poca participación ciudadana en los espacios de democrática.

La importancia de ciudadanía en los procesos de co-creación y co-construcción de una democracia más participativa es una de las razones por las cuales se fundamenta esta propuesta, generando llegar a fomentar la democratización de los espacios de decisión y se consoliden las agendas políticas e institucionales del país mediante el modelo de democracia participativa. Es fundamental que en los espacios de poder político e institucional, donde usualmente los políticos y funcionarios determinan las agendas unilateralmente, se discutan los asuntos más importantes para la ciudadanía, se incluyan sus propuestas; y sobre todo, que en el proceso de debate y consolidación de soluciones se incluya su voz y voto.

La plataforma “Democracia Digital”, hace referencia al uso e interacción para posicionar los temas y propuestas ciudadanas mediante participación activa e informada de las agendas y las decisiones públicas. Uno de los grandes paradigmas de la crisis que vive la democracia en Colombia tiene que ver con la baja incidencia de la participación ciudadana.

La democracia representativa abre espacios cada cuatro años para que la ciudadanía vote, nosotros queremos consolidar una democracia permanente donde se fortalezcan los ejercicios de representación mediante la participación activa e informada de los ciudadanos, así como el fomento al seguimiento continuo del desempeño de los gobernantes elegidos democráticamente en el país. Mediante las TICs este trabajo busca crear canales efectivos de comunicación entre ciudadanos y políticos, reducir los costos de acceso a la información, de organizarse, de participar y de ejercer control y veeduría por parte de la ciudadanía.

De acuerdo a las nuevas necesidades sociales, los políticos deben actuar acorde a prácticas de transparencia, de forma co-creacional y bajo lógicas de acción colectiva digital. Es fundamental que las dinámicas políticas tradicionales, que tienen a los ciudadanos tan desencantados con la política, sean transformadas buscando una relación horizontal y dinámica entre representantes y votantes, que aporten a construir un Estado más abierto e incluyente. Para esto es de primera importancia involucrar a los políticos y funcionarios, haciendo explícitos los beneficios que trae la participación y colaboración ciudadana para reducir los costos de la acción del estado, llegando a soluciones más eficientes, que satisfagan las necesidades de los ciudadanos y resuelvan conflictos de manera pacífica.

Los nuevos paradigmas, creados por la era digital y la globalización de la información llevan a una necesidad auténtica de digitalización y democratización de la información en torno al desempeño de nuestros gobernantes, proceso que posibilite el sano debate en torno a la efectividad y/o impacto social de las políticas públicas aplicadas en el desarrollo de los distintos planes de gobierno estructurados por los múltiples gobiernos de carácter local y nacional.

### **Bibliografía**

Abierta, Extituto Política. (2022). *Extituto*. Obtenido de <https://www.extituto.com>

Abierta, Extituto Política. (2022). *Extituto Política Abierta*. Obtenido de Nosotros Ahora: <https://www.extitus-ahora/>

- Aharonov, J. (2011). *PSico Typo, Psicología tipográfica*. Cuenca, Mexico.
- Barzelay, M. (2001). La nueva gerencia pública. Un ensayo bibliográfico para estudiosos latinoamericanos. *Revista del CLAD Reforma y Democracia.*, 1-35.
- Barzelay, M. (2001). *The New Public Management.* . California: Sage Publications.
- Bianchi, M., & Mancini, P. (Edits.). (2019). *¿Qué democracia para el siglo XXI?* Buenos Aires: Democracia en Red.
- Bobbio, N. (1993). *Igualdad y libertad*. Bogotá: Planeta.
- Bucaramanga como vamos. (2022). *Bucaramanga como Vamos*. Obtenido de <https://www.bucaramangacomovamos.org/>
- Bucaramanga, C. d. (2022). *Concejo de Bucaramanga*. Obtenido de Misión del Concejo del municipio de Bucaramanga: <https://www.concejodebucaramanga.gov.co/secciones.php?seccion=Mg==&subseccion=Mw==>
- Bucaramanga, C. d. (2022). *Concejo de Bucaramanga*. Obtenido de Listado de Concejales del Municipio de Bucaramanga 2019 -2023: <https://www.concejodebucaramanga.gov.co/secciones.php?seccion=Mw==>
- Bucaramanga, C. d. (2022). *Objetivo de Calidad del Concejo del Municipio de Bucaramanga*. Obtenido de Concejo de Bucaramanga: <https://www.concejodebucaramanga.gov.co/secciones.php?seccion=Mg==&subseccion=NQ==>
- Bucaramanga, C. d. (2022). *Objetivos General del Concejo del Municipio de Bucaramanga*. Obtenido de Concejo de Bucaramanga: <https://www.concejodebucaramanga.gov.co/secciones.php?seccion=Mg==&subseccion=NQ==>
- Bucaramanga, C. d. (2022). *Organigrama*. Obtenido de Concejo del Municipio de Bucaramanga.: <https://www.concejodebucaramanga.gov.co/secciones.php?seccion=Mg==&subseccion=OA==>
- Bucaramanga, C. d. (2022). *Principios Rectores del Concejo del Municipio de Bucaramanga*. Obtenido de Concejo del Municipio de Bucaramanga. : <https://www.concejodebucaramanga.gov.co/secciones.php?seccion=Mg==&subseccion=NA==>
- Calderón Pedraza, J. S., & al). (2021). *Ciudadanía PERmanente para la Incidencia Política*. Bogotá: Fundación Konrad Adenauer y Extituto de Política Abierta.
- Chile, G. d. (2019). Obtenido de Sobre el LAboratorio de Gobierno. : <https://www.lab.gob.cl>

- Chomsky, N. (2001). *La deseducación*. Barcelona, España: Crítica.
- Chomsky, N. (2007). *Failes States: The abuse of power and the assault on democracy*. . Canada: Metropolitan Book.
- Constitución Política de Colombia*. (1991). Obtenido de <https://www.constitucioncolombia.com/titulo-11/capitulo-3/articulo-312>
- Constitución Política de Colombia*. (1991). Obtenido de <https://www.constitucioncolombia.com/titulo-11/capitulo-3/articulo-313>
- DANE. (2019). *Boletín Técnico. Encuesta de Cultura Política ECP 2019*. Bogotá: Departamento Administrativo Nacional de Estadística.
- Democracia en Red. (s.f.). *Recursos*. Recuperado el 14 de Mayo de 2022, de Democracia en Red: <https://democraciaenred.org/recursos#resources>
- Democracia, O. d. (2016). *Barometro de las Américas. Informe Democracia e Instituciones*. Bogotá: Universidad de los Andes.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (24 de abril de 2020). *Radicado No. 20206000156821*. . Bogotá: Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Díaz, N., & Pérez, C. (2019). Introducción. Democracia, representación y partidos en la era digital. En H. Gehring, & N. Díaz (Edits.), *Partidos políticos en la era digital. Conectando a la ciudadanía con la democracia* (págs. 11-34). Bogotá: KAS, SeamOS.
- Eljaik Gómez, P. A. (2017). La democracia al límite de las sociedades: ¿de dónde debemos reiniciar? Parámetros de adopción de la democracia digital como factor de fomento a la participación política ciudadana en Colombia. . *UIS IURIS. REVISTA de Derecho y Ciencias Sociales*. .
- Enter. (2014). Obtenido de Enter: <http://www.enter.co/empresas/innovación/colombia-es-el-segundo-pais-con-mas-redes-4g-lte/>
- FENACON. (2022). *Federación Nacional de Concejos Municipales*. Obtenido de FENACON: <https://fenacon.com.co/concejos/#TOC-Que-es-el-Concejo-Municipal>
- Ferré Grau, X. (2013). Principios Básico para Ingenieros de Software. *Universidad Politécnica de MADrid*, 3.
- Ford, E. (2019). *El Reto de la Democracia Digital. Hacia una ciudadanía interconectada*. Lima, Perú: KONRAD.
- Galarza, M. G. (2011). *Teoria y práctica del color*. Cuenca.
- García, M., Montalvo, J., & Seligson, M. (2015). *Cultura política de la democracia en Colombia, 2015. Actitudes democráticas en zonas de consolidación territorial*. Bogotá: Universidad de Los Andes.

- Gehring, H., & Díaz, N. (Edits.). (2018). *Partidos políticos en la era digital, conectando a la ciudadanía con la democracia*. Bogotá: Konrad Adenauer Stiftung.
- Gorgoso Villamarín, A. (2019). *Dos Acordes*. Obtenido de <https://www.dosacordes.es/web/que-es-un-mock-up/>
- Group, W. B. (2016). *Worlds development report 2016: digital dividends*. World Bank Publications.
- Guerra, X. (1995). *Las Revoluciones Hispánicas: Independencias americanas y liberalismo español*. Madris, España: Editorial Complutense.
- Ibertic. (s.f.). *Ibertic*. Obtenido de Grupos Focales guía y pautas para su desarrollo. Ibertic. Un proyecto de cooperación para la integración de la cultura digital en los sistemas educativos.: [https://oei.org.ar/ibertic/evaluacion/pdfs/ibertic\\_guia\\_grupos\\_focales.pdf](https://oei.org.ar/ibertic/evaluacion/pdfs/ibertic_guia_grupos_focales.pdf)
- Jiménez, J. E. (2015). Grupos Focales: Una Guía Conceptual y Metodológica. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 51-67.
- Kebeer, N. (2007). *Ciudadanía incluyente: significados y expresiones*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Kopits, G. (2000). Transparency in government operations. *Conference on transparency and development in Latin America and the Caribbean*. Washington D.C.: Interamerican Development Bank.
- LAB, Demo. (2021). *Demo LAB*. Obtenido de Demo LAB: <https://participa.demolab.com.co/>
- Ley1625. (29 de Abril de 2013). *Función Pública*. Obtenido de Ley 1625 de 2013. Por la cual se deroga la Ley 128 de 1994 y se expide el Régimen para las Áreas Metropolitanas.: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=52972>
- Mancini, P. (2015). Why it is time to redesign our political system. *European View*, 14(1), 69-75.
- Martínez de la Teja, G. (2003). *DOC PLayer*. Obtenido de <https://docplayer.es/3248257-Usabilidad-y-accesibilidad-en-web-guillermo-m-martinez-de-la-teja.html>
- Martínez, N. (2012). Reseña Metodológica sobre los Grupos Focales. *Diá-logos*, 9, 47-53.
- Mckinley, A. (2003). *Manual de Incidencia Política*. Lima: USAID.
- Mckinley, A. y. (2005). *Manual para la Facilitación de Incidencia Política*. Guatemala: Oficina en Washington para Asuntos Latinoamericanos (WOLA).
- Muñoz Peña, C. A. (2014. ). *ABC Ley de TRansparencia y del DErecho de Acceso a al Información Pública*. . Bogotá: Secretaría de Transparencia.

- Pérez Porto, J. y. (2019). *Definición*. Obtenido de <https://definicion.de/mockup/>
- Pogrebinschi., T. (s.f.). Obtenido de Thamy Pogrebinschi. : [www-thamypogresbinschi.org/](http://www-thamypogresbinschi.org/)
- Pública, D. A. (2020). *Sobre Concejos Municipales. Concepto 156821*. Bogotá: Función Pública.
- Quiñonez A, J. P. (2021). *Blog de Derecho de las TIC*. Obtenido de Universidad Externado de Colombia: <https://telecomunicaciones.uexternado.edu.co/democracia-digital-una-promesa-incumplida/>
- Registraduría Nacional del Estado Civil. (2013). *Abstencionismo electoral en Colombia. Una aproximación a sus causas*. Bogotá: Universidad Sergio Arboleda.
- Reyes, N. R. (2012). Reseña metodológica sobre los grupos focales. *06(09)*, 47-53. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/47265053.pdf>
- Rivera, D. C. (2018). *Barometro de las américas Colombia*. Obtenido de Observatorio de la Democracia.: [https://obsdemocracia.org/uploads/related\\_file/Democracia\\_2018.pdf](https://obsdemocracia.org/uploads/related_file/Democracia_2018.pdf)
- Rivera, D., Plata, J., & Rodríguez, J. (2019). *Barómetro de las Américas. Colombia 2018. Democracia e instituciones*. Bogotá: Universidad de Los Andes.
- Rueda, N. (2014). *Enter*. Obtenido de Enter: <https://www.enter.co/empresas/innovacion/colombia-es-el-segundo-pais-con-mas-redes-4g-lte/>
- Rusell, B., de la Serna, J., Dorta, A., & de las Heras, J. (1971). *Historia de la filosofía occidental*. Buenos Aires: Espasa-Calpe.
- Sanchez, W. (2011). La Usabilidad en Ingeniería de Software: definición y características. *REvista Ing-novación.*, 7.
- Sartori, G. (1987). *The theory of democracy revisited*. London: Chatham House Pub.
- Sartori, G. (2012). *¿Qué es la democracia?* Bogotá: Taurus.
- Seamos. (2017). *Asociación Colombiana de Ingenieros de Sistemas (ACIS)*. Obtenido de ACIS: <https://acis.org.co/portal/content/comienza-la-era-de-la-democracia-digital-en-colombia>
- Sen, A. (2012). *Desarrollo y libertad*. Bogotá: Planeta.
- Serna, J. (2010). *Globalización y gobernanza: las transformaciones del Estado y sus implicaciones para el derecho público (contribución para una interpretación del caso de la Guardería ABC)*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Uprimmy Yepes, R. (2013). Democracia y TIC. ¿Profundizan o no la democracia las llamadas nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC), como la

internet, los blogs o twitter? *Dejusticia*, 1. Obtenido de <https://www.dejusticia.org/democracia-y-tic/>

Vamos, B. M. (2022). *Bucaramanga Metropolitana Cómo Vamos*. Obtenido de Informe de Calidad de Vida 2022: <https://www.bucaramangacomovamos.org/our-story>

W., R. E. (1998). Negative and positive identification in post-communista countries. *Electoral Students.*, 217-234.

Wong., W. (1991). *Fundamentos del diseño*. GG Diseño. .

## Apéndices

### Apéndice A. Concejo del Municipio de Bucaramanga

El Concejo del municipio de Bucaramanga, es una Corporación Político – Administrativa, que representa e involucra a la comunidad en el ejercicio del control político que realiza frente a la gestión sobre la Administración Municipal y en el estudio y aprobación de proyectos de acuerdos, que coadyuven con el cumplimiento de los fines del Estado en el municipio de Bucaramanga, teniendo en cuenta la Constitución y el acervo normativo pertinente; con el apoyo y compromiso de servidores públicos idóneos y competentes (Bucaramanga C. d., Concejo de Bucaramanga, 2022). La visión propuesta para el año 2023, es que el Concejo represente e involucre a la comunidad Bumanguesa con respeto, credibilidad, efectividad, incluyente y transparente en la búsqueda del mejoramiento en el bienestar social y la calidad de vida de sus habitantes. El concejo representa e involucra a la comunidad Bumanguesa “con respeto, credibilidad, efectividad, incluyente y transparente en la búsqueda del mejoramiento en el bienestar social y la calidad de vida de sus habitantes con más acciones y menos discursos” (Bucaramanga C. d., Concejo de Bucaramanga, 2022).

Por otro lado, los principios rectores del Concejo del Municipio de Bucaramanga se pueden resumir en:

**1. Eficacia:** Los Municipios determinarán con claridad la misión, propósito y metas de cada una de sus dependencias o entidades; definirán al ciudadano como centro de su actuación dentro de un enfoque de excelencia en la prestación de sus servicios y establecerá rigurosos sistemas de control de resultados y evaluación de programas y proyectos.

**2. Eficiencia:** Los municipios deberán optimizar el uso de los recursos financieros, humanos y técnicos, definir una organización administrativa racional que les permita cumplir de manera adecuada las funciones y servicios a su cargo, crear sistemas adecuados de información, evaluación y control de resultados, y aprovechar las ventajas comparativas que ofrezcan otras entidades u organizaciones de carácter público o privado. En desarrollo de este principio se establecerán los procedimientos

y etapas estrictamente necesarios para asegurar el cumplimiento de las funciones y servicios a cargo del municipio, evitar dilaciones que retarden el trámite y la culminación de las actuaciones administrativas o perjudiquen los intereses del municipio.

**3. Publicidad y Transparencia:** Los actos de la administración municipal son públicos y es obligación de la misma facilitar el acceso de los ciudadanos a su conocimiento y fiscalización, de conformidad con la ley.

**4. Moralidad:** Las actuaciones de los servidores públicos municipales deberán regirse por la ley y la ética propias del ejercicio de la función pública.

**5. Responsabilidad:** La responsabilidad por el cumplimiento de las funciones y atribuciones establecidas en la Constitución y en la presente Ley, será de las respectivas autoridades municipales en lo de su competencia. Sus actuaciones no podrán conducir a la desviación o abuso de poder y se ejercerán para los fines previstos en la ley. Las omisiones antijurídicas de sus actos darán lugar a indemnizar los daños causados y a repetir contra los funcionarios responsables de los mismos.

**6. Imparcialidad:** Las actuaciones de las autoridades y en general, de los servidores públicos municipales y distritales se regirán por la Constitución y la ley, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas sin ninguna discriminación de género o raza.

**7. Igualdad:** Este principio obliga a la administración a actuar conforme la regla de la no discriminación y a promover dentro del ámbito de sus competencias que la igualdad sea real y efectiva, adoptar medidas en favor de los grupos discriminados o marginados, así como proteger especialmente a quienes por su condición económica, física o mental estén en circunstancias de debilidad manifiesta.

**8. Economía:** Los municipios deberán maximizar los resultados o beneficios sociales con la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible. Se sabe que no siempre la utilización de más recursos de los estrictamente necesarios implica una vulneración a este dogma, pues en ciertos casos el beneficio social se encuentra justamente en el empleo de tales recursos.

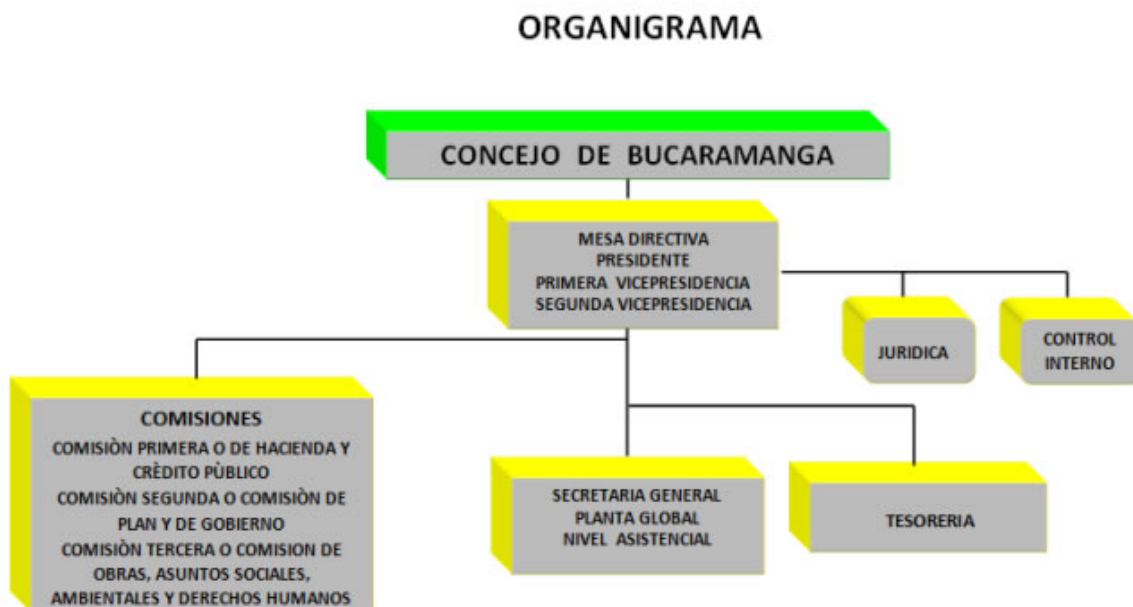
**9. Celeridad:** Con este principio se busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa. Comporta la indispensable agilidad en el cumplimiento de las tareas

a cargo de entidades y servidores públicos para lograr que alcancen sus cometidos básicos con prontitud, asegurando que el efecto de su gestión se proyecte oportunamente en la atención de las necesidades y aspiraciones de sus destinatarios”. (Bucaramanga C. d., 2022)

Estos principios rectores se establecen en el inconsciente colectivo, de manera que se puede avanzar y sacar lo mejor de la situación. Es de suma importancia que al interior de los Concejos se esté hablando de Igualdad, responsabilidad, eficiencia, celeridad e imparcialidad. Son valores y principios que muestran los objetivos y los fines de la función pública.

Ahora bien, frente a la estructura organizacional del Concejo del Municipio de Bucaramanga, es necesario decir que se a continuación se muestra por medio de un mapa conceptual en el que se explica como se encuentra conformada la entidad.

**Figura 58** Organigrama del Concejo de Bucaramanga



*Nota:* Tomado de (Bucaramanga C. d., Organigrama, 2022).

Es necesario decir, que el Concejo del Municipio de Bucaramanga, tiene unos objetivos denominados generales, y, por otro lado, unos objetivos de calidad. Entre los primeros, es importante señalar que buscan:

velar porque las iniciativas del Alcalde Municipal contribuyan a los intereses de la comunidad. Dotar a la ciudad de normas que regulen la administración pública y promuevan el desarrollo armónico e integral, la eficiente prestación de los servicios públicos y el mejoramiento continuo de la calidad de vida de sus habitantes. Asimismo, promueve una gestión pública responsable a través del control político oportuno y eficaz de las entidades descentralizadas para evaluar la gestión de la Administración Pública Municipal y el Cumplimiento de sus entidades frente al plan de desarrollo de la ciudad. Igualmente, ayuda a organizar foros de interés general en los que escucharán a funcionarios de la administración, gremios, juntas administradoras locales y comunidad en general. Adicionalmente, promueve la participación de todos los sectores en las decisiones políticas de la ciudad, dar trámite a los proyectos de acuerdo presentados tanto por el Gobierno Municipal como por los concejales y también los de iniciativa de las personas naturales y jurídicas. Asu vez, brinda a la comunidad información general sobre proyectos, acuerdos, citaciones, así como procesos políticos del Municipio. Finalmente, propende en el municipio por la protección de los derechos civiles, económicos y políticos de sus habitantes, por la dignidad humana, la igualdad, la equidad y la solidaridad social” (Bucaramanga C. d., Objetivos General del Concejo del Municipio de Bucaramanga, 2022).

Por otro lado, existen los objetivos de calidad, que son los esenciales, y que marcan a profundidad en el quehacer del concejo. En primera instancia, el Concejo del Municipio de Bucaramanga será reconocido a nivel nacional como la corporación político – administrativa altamente calificada, legítima y efectiva en el desarrollo de las funciones y atribuciones establecidas en la constitución y la ley. En segunda instancia, se debe implementar en el concejo de Bucaramanga sistemas de gestión que permitan la mejora continua de los procesos. En tercera medida, busca ofrecer al personal de la corporación mecanismos que permitan mantener su nivel de competencias elevado, esto por medio de capacitaciones y actualización constante del personal. En cuarta medida, tiene como objetivo crear e implementar mecanismos y herramientas que permita al concejo conocer de primera mano la

satisfacción de la ciudadanía a cerca del desempeño de la corporación (Bucaramanga C. d., Objetivo de Calidad del Concejo del Municipio de Bucaramanga, 2022). Cuestión de suma importancia para nuestro proyecto, ya que existe un objetivo con el cual se puede llevar a cabo una conexión interesante que pueda dar sus frutos en un futuro cercano.

Por otra parte, el Concejo del Municipio de Bucaramanga posee una serie de estrategias para poder dar cumplimiento a los objetivos generales y a los objetivos de calidad. En primer lugar, impulsa la participación de los ciudadanos en las decisiones que les afectan en la vida económica, política, administrativa, cultural y ecológica, mediante mecanismos tales como la organización de foros y cabildos abiertos. Asimismo, vigila de conformidad con los principios institucionales y legales que regulan la función administrativa, el cumplimiento de los deberes y responsabilidades a cargo de las Instituciones Municipales. Además, analiza, evalúa y socializa el resultado de la gestión de la Corporación Administrativa con base en indicadores tales como: "Estudios de debates sobre proyectos de acuerdo", "Control político municipal". Adicionalmente, brinda atención al usuario, relaciones con la comunidad y promueve la participación ciudadana. Finalmente, tiene como estrategia, y que en este estudio es de suma importancia, ya que El Concejo del Municipio de Bucaramanga busca difundir la actividad político normativa, a través de los mecanismos tecnológicos, como de los diferentes medios con que cuenta la entidad, tanto externamente e internamente. Es decir, que nuestra propuesta de la formulación de una plataforma digital es viable, en la que el ciudadano pueda acceder a toda una información relevante sobre el accionar del concejo de la ciudad de Bucaramanga.

En lo referente, a los concejales del municipio de Bucaramanga, es de gran importancia señalar, que en los dos últimos periodos se han planteado nuevos movimientos políticos bajo las banderas de la anticorrupción y el manejo que se le debe dar a la administración pública, basados en la transparencia y el acercamiento a la ciudadanía. Asimismo, mismo se observa un dinamismo político contundente, variado y con la presencia de mujeres en el liderazgo como se puede observar en el Cuadro 1. Asimismo, es necesario señalar la presentación de la Liga de Gobernantes Anticorrupción, el Partido Verde, Colombia Justa Libres, ASI (Alianza Social Independiente), MAIS (Movimiento Alternativo Indígena y Social Compromiso de País), entre otros. Es decir, no se observa como

anteriormente, que la mayoría de los concejales eran del Partido Liberal Colombiano, del Partido Conservador, de Cambio Radical o del Centro Democrático.

A continuación, en el siguiente cuadro se observa, el listado de los concejales, el perfil profesional y el partido o línea política a la que pertenece, esto con el fin de llevarnos un panorama general de cómo se encuentra distribuido al interior de la entidad.

**Tabla 3** *Concejales del Municipio de Bucaramanga*

<b>Nombres y apellidos de los concejales</b>	<b>Perfil Profesional</b>	<b>Partido o línea política al que pertenecen</b>
Marina de Jesús Arévalo Durán	Ingeniera Industrial (UIS)	LIGA. Gobernantes Anticorrupción.
Luis Eduardo Ávila Castelblanco	Marketing y negocios Internacionales	Hagamos Ciudadanía
Javier Ayala Moreno	Administración de Empresas (UCC)	Partido Liberal Colombiano
Luisa Fernanda Ballesteros Canizalez	Ingeniera Química (UIS).	LIGA. Gobernantes Anticorrupción
Carlos Andrés Barajas Herreño	–	Partido Verde
Jaime Andrés Beltrán Martínez	Comunicador Social	Colombia Justa Libres
Luis Fernando Castañeda Pradilla	–	Centro Democrático
Francisco Javier González Gamboa	Derecho	Partido Liberal Colombiano
Robín Anderson Hernández Reyes	Ingeniero Electrónico	Partido Liberal Colombiano
Wilson Danovis Lozano Jaimes	Estudiante de Trabajo Social (UIS)	Partido Verde
Leonardo Mancilla Ávila	Tecnólogo Ambiental	ASI. Alianza Social Independiente
Nelson Mantilla Blanco	–	Movimiento Alternativo Indígena y Social MAIS Compromiso de País.
Silvia Viviana Moreno Rueda	Derechos (UCC)	LIGA. Gobernantes Anticorrupción.
Wilson Ramírez González	Derecho	Cambio Radical
Carlos Felipe Parra Rojas	Abogado (Universidad del Rosario)	Partido Verde
Tito Alberto Rangel Arias	Teólogo y Psicólogo	Colombia Justa Libres
Jorge Humberto Rangel Buitrago	Administrador de Empresas	Partido Conservador
Cristian Andrés Reyes Aguilar	Derecho	Cambio Radical

Antonio Vicente Sanabria Cancino	Contador Público	LIGA Gobernantes Anticorrupción
-------------------------------------	------------------	------------------------------------

*Nota:* Listado de las personas que hacen parte del Concejo del Municipio de Bucaramanga (2019-2023). Tomado de (Bucaramanga C. d., Concejo de Bucaramanga, 2022)

**Apéndice B. Listado de preguntas que se llevaron a cabo en los Grupos Focales.****SECCIÓN 1. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS**

1. ¿A qué género pertenece?

Femenino

Masculino

Comunidad LGTBIQ

Otro: ¿Cuál? \_\_\_\_\_

2. ¿En qué barrio de Bucaramanga se encuentra su lugar de residencia?

\_\_\_\_\_

3. ¿A qué grupo de edad pertenece usted?

Entre 18 y 26 años

Entre 27 y 35 años

Entre 46 y 55 años

Entre 56 y 65 años

Entre 65 y 85 años

4. ¿Cuál es su nivel de educación?

Ninguno

Primaria Secundaria

Educación Media

Técnico-Tecnológico

Pregrado

Posgrado

Doctorado

5. ¿Qué ocupación tiene usted?

Ama de casa

Estudiante

Independiente

Comerciante

Diseñador gráfico y audiovisual

Comunicación social

Contratista

Función Pública

Pensionado

Otra ¿cuál? \_\_\_\_\_

**SECCIÓN 2. SOBRE EL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS Y LA USABILIDAD**

6. ¿Usted tiene a su disposición las siguientes herramientas tecnológicas?

Computador de mesa

Computador Portátil

Celular

Tablet

Nota: Esta pregunta es de selección múltiple

7. ¿Cuándo navega por internet cual es la herramienta tecnológica que más utiliza?

Computador de mesa

Computador Portátil

Celular

Tablet

8. ¿Usted ingresa a internet en el día durante cuánto tiempo?

Entre 30 minutos y 1 hora.

Entre 1 y 3 horas

Entre 4 y 6 horas

Entre 6 y 12 horas

Todo el tiempo está conectado

9. ¿usted estaría dispuesto a navegar por una plataforma digital, referente a las propuestas, gestión y proyectos aprobados por los concejales del municipio de Bucaramanga?

Si

No

Tal vez

**SECCIÓN 3. POLÍTICA Y CONCEJO DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA**

10 ¿Usted aprueba la gestión realizada por los concejales del Municipio de Bucaramanga?

Si

No

No le interesa

11. ¿Qué sería lo más importante para resaltar al interior de la plataforma digital del Concejo del municipio de Bucaramanga?

Las propuesta y proyectos planteados por los distintos concejales. La cual debe ser de constante actualización.

Rendición de cuentas

Perfiles de cada uno de los concejales

Votación de las propuestas y proyectos.

Veeduría ciudadana del cumplimiento de las propuestas de los concejales

Datos de contacto de la entidad (teléfono fijo y/o móvil del responsable)

Noticias de la gestión del Concejo en su conjunto e individual  
Redes Sociales para compartir

Nota: Esta pregunta es de selección múltiple

12. ¿Usted considera, en el caso que se implemente esta plataforma, que los concejales deben decidir si apoyar y participar activamente en la plataforma digital, o por el contrario, debería ser obligatorio?

De carácter obligatorio

Decidir cada persona si quiere participar en la propuesta

No opina

13. ¿Si se llegase a implementar el voto electrónico en un futuro, lo aplicaría en el momento de una elección municipal de Alcaldía y de Concejales?

Si lo aplicaría

No lo aplicaría

Tal vez, si dan algún incentivo.

**SECCIÓN 4. DISEÑO MOCK UP Y USABILIDAD**

14. ¿Qué colores considera usted más llamativos para la creación de la maqueta o Mock – Up del Concejo del municipio de Bucaramanga?

Amarillo y Verde

Blanco y Negro

Blanco y Negro

Amarillo, verde y blanco

Amarillo, verde, blanco y negro.

15. ¿Al interior de la plataforma, le gustaría que la información se encuentre en bloque o que tenga una serie de secciones?

Que este en bloque y se pueda visualizar completa

Que tenga secciones en la parte superior, al inicio de la plataforma

Que tenga secciones en la parte final de la plataforma

16. ¿Qué tipo de letra o tipografía debería utilizarse en la plataforma?

Un estilo de letra delgada y alargada

En minúscula y con trazos suaves

En Negrilla y mayúscula

En minúscula, trazos gruesos y finos

Tipografía Times New Roman

Nota: Esta pregunta es de selección múltiple

17. ¿Considera usted, que en la plataforma digital debe ingresarse el uso de audiovisuales y fotografías que permitan una interacción más profunda y amena con el usuario?

Si

No

**Apéndice B. Listado de preguntas que se llevaron a cabo en los Grupos Focales.**

