



**Bucaramanga convive, cultura ciudadana y uso del espacio
público en Barrancabermeja: diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

**Andrea Angélica Montes Montealegre
Carlos Andrés Pérez Barrios**

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

**Andrea Angélica Montes Montealegre
Carlos Andrés Pérez Barrios**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:
Magíster en Gobierno y Gestión Pública**

**Director:
Santiago A. Roa-Ortiz PhD (c)**

**Modalidad:
Innovación Organizacional**

Universidad EAN

**Maestría en Gobierno y Gestión Pública
Bogotá, Colombia
01/07/2026**

Agradecimientos

Agradezco, en primer lugar, a Dios, porque todo en mi vida ocurre conforme a su voluntad. Esta maestría llegó en uno de los momentos más difíciles de mi vida como una oportunidad inesperada que hoy se materializa en este proyecto de grado.

A mi esposo, mi compañero de vida y la fuente de gran parte de mi fuerza y motivación. Gracias, amor mío, por creer en mí incluso cuando yo dudaba, por impulsarme a seguir adelante, por tu paciencia durante las largas jornadas de estudio y por recordarme cada día que soy capaz de alcanzar mis metas. Este logro también es tuyo, porque has sido un apoyo incondicional en cada paso de este camino.

A mi familia, por su paciencia, comprensión y constante motivación durante este proceso. Su amor y apoyo fueron fundamentales para alcanzar esta meta.

Con profundo agradecimiento,

Andrea Angélica Montes Montealegre

A Dios, por su amor, guía y fortaleza, y por permitirme alcanzar la meta de culminar la Maestría en Gobierno y Gestión Pública.

A mi esposa, Jossie Nicolle, y a mis hijos, Carlos Andrés, Karen, Alaia y Ailana, por ser mi inspiración, por su amor, paciencia y apoyo incondicional. Este logro también les pertenece.

A mi familia, por sus enseñanzas, consejos y respaldo permanente.

A mi amigo Alfonso Eljach, por su amistad, confianza y apoyo constante. Su impulso y motivación fueron fundamentales para hacer posible este logro.

A la Universidad EAN, a sus docentes, a doña Ignacia y a CORPADEIN, por sus enseñanzas, acompañamiento y valiosos aportes durante este proceso.

Finalmente, agradezco a todas las personas que contribuyeron de una u otra manera a este logro.

Con gratitud, dedico este importante objetivo a quienes caminaron a mi lado y creyeron en mí. Muy especialmente a mi madre ELENITA allá en el cielo.

Carlos Andrés Pérez Barrios

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

Resumen

El uso inadecuado del espacio público constituye una problemática asociada a la convivencia ciudadana, la apropiación territorial y la gestión urbana en Barrancabermeja. Situaciones como la disposición inadecuada de residuos, la ocupación de zonas peatonales, el deterioro de espacios colectivos y el incumplimiento de normas de convivencia evidencian la necesidad de promover procesos orientados al fortalecimiento de la cultura ciudadana y la apropiación responsable del espacio público, superando enfoques exclusivamente correctivos o sancionatorios.

Metodológicamente, se desarrolló una investigación con enfoque mixto, apoyada en la revisión documental y en la aplicación de un cuestionario con preguntas cerradas y abiertas a 30 participantes seleccionados mediante muestreo por conveniencia. Posteriormente, la información obtenida fue analizada mediante herramientas de innovación pública como el análisis de stakeholders, el mapa de empatía y la metodología How Might We (HMW), las cuales orientaron la interpretación de los hallazgos y el diseño de la propuesta de intervención.

Los resultados evidencian que los participantes reconocen la importancia del espacio público como escenario de interacción social y bienestar colectivo; sin embargo, persisten prácticas relacionadas con falta de cultura ciudadana, baja apropiación territorial y limitaciones en las estrategias institucionales existentes. Asimismo, se identificó que los diferentes actores involucrados presentan necesidades y perspectivas diversas, especialmente frente a las tensiones entre el uso económico del espacio público, la regulación institucional y el derecho colectivo al disfrute del territorio.

Como aporte principal, la investigación propone la estrategia “Barrancabermeja Convive”, orientada al fortalecimiento de procesos educativos, participación comunitaria, corresponsabilidad social y apropiación positiva del espacio público como mecanismos para mejorar la convivencia urbana.

Palabras clave: cultura ciudadana; convivencia urbana; apropiación territorial; participación comunitaria; innovación pública.

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

Abstract

The inadequate use of public space constitutes a problem associated with civic coexistence, territorial appropriation, and urban management in Barrancabermeja. Situations such as improper waste disposal, the occupation of pedestrian areas, the deterioration of shared public spaces, and non-compliance with coexistence regulations highlight the need to promote processes aimed at strengthening civic culture and the responsible appropriation of public space, moving beyond exclusively corrective or punitive approaches.

Methodologically, this study adopted a mixed-methods approach, supported by a documentary review and the application of a questionnaire with closed- and open-ended questions to 30 participants selected through convenience sampling. Subsequently, the information collected was analyzed using public innovation tools, including stakeholder analysis, empathy mapping, and the How Might We (HMW) methodology, which guided the interpretation of the findings and the design of the intervention proposal.

The findings reveal that participants recognize the importance of public space as a setting for social interaction and collective well-being. However, practices associated with a lack of civic culture, limited territorial appropriation, and shortcomings in existing institutional strategies continue to persist. In addition, the study identified that the different stakeholders hold diverse needs and perspectives, particularly regarding the tensions between the economic use of public space, institutional regulation, and the collective right to enjoy public spaces.

As its main contribution, this research proposes the Barrancabermeja Convive strategy, aimed at strengthening educational processes, community participation, social co-responsibility, and the positive appropriation of public space as mechanisms to improve urban coexistence.

Keywords: civic culture; urban coexistence; territorial appropriation; community participation; public innovation.

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

Contenido

Introducción.....	10
Presentación General del Tema	10
Contexto del espacio público	11
Contexto de Barrancabermeja	12
Definición del problema público	13
Pregunta HMW	13
Justificación	14
Objetivos	16
General	16
Específicos	16
Marco Teórico	16
Cultura Ciudadana.....	16
Espacio Público y Convivencia Ciudadana	17
Innovación Pública y Diseño Centrado en las Personas	18
HMW y Mapa de Empatía.....	18
Relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).....	19
Estado del Arte	20
Antecedentes Internacionales	21
Antecedentes Nacionales	21
Contexto Local	21
Metodología	21
Enfoque metodológico	22
Contexto y área de estudio.....	22
Participantes	22
Fuentes de información	23
Técnicas e instrumentos de recolección de información	24

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

<i>Mapa de empatía:</i>	24
<i>Análisis de stakeholders:</i>	24
<i>Procedimiento de investigación</i>	24
Técnica de análisis de información	24
Consideraciones éticas	25
Resultados	25
Discusión	33
Cultura ciudadana: conciencia del problema versus acción colectiva	33
Informalidad, derecho al trabajo y uso económico del espacio público	34
Límites de las campañas institucionales y necesidad de intervención pedagógica	35
Viabilidad de “Barrancabermeja Convive” como innovación pública local	35
Análisis integrado de hallazgos	36
Storytelling: experiencia del espacio público desde los actores ciudadanos	36
Análisis de Stakeholders	36
Mapa de Empatía	37
Hallazgos Principales	39
Hallazgo 1.	40
Hallazgo 2.	40
Hallazgo 3.	40
Hallazgo 4.	40
Hallazgo 5.	40
Propuesta De Intervención: Barrancabermeja Convive	40
Presentación de la propuesta	40
Objetivo de la propuesta	41
Componentes estratégicos	41
<i>Componente 1. Escuelas Ciudadanas de Convivencia</i>	41
<i>Componente 2. Guardianes del Espacio Público</i>	41
<i>Componente 3. Jornadas de Apropiación Territorial</i>	41
<i>Componente 4. Comunicación para la Cultura Ciudadana</i>	42

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

<i>Componente Transversal</i>	42
Actores involucrados	42
Indicadores de seguimiento	43
Matriz de riesgos	44
Resultados esperados	44
Fase Operativa	44
Presupuesto	45
Aportes de la Investigación	46
Limitaciones	46
Conclusiones	47
Recomendaciones	47
Referencias	49
Anexos	51
Anexo 1: Cuestionario con preguntas cerradas y abiertas.	51
Anexo 2: Matriz de Skateholders	55
Anexo 3: Mapa de Empatía	55

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

Lista de tablas

Tabla 1. Estado del arte	18
Tabla 2. Muestra de participantes	20
Tabla 3. Técnicas de análisis de información	22
Tabla 4. Género de los participantes	23
Tabla 5. Edad de los participantes	23
Tabla 6. Frecuencia de uso del espacio público	23
Tabla 7. Espacios públicos más frecuentados	24
Tabla 8. Percepción de problemáticas del espacio público	24
Tabla 9. Principales causas del uso inadecuado del espacio público	24
Tabla 10. Percepción sobre campañas institucionales	25
Tabla 11. Factores que influyen en el comportamiento ciudadano	25
Tabla 12. Importancia del cuidado del espacio público	25
Tabla 13. Estrategias consideradas más efectivas	26
Tabla 14. Participación comunitaria y disposición para participar	26
Tabla 15. Resultados principales según tipo de actor	27
Tabla 16. Triangulación de resultados	27
Tabla 17. Relación entre hallazgos y propuesta Barrancabermeja Convive	27

Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja: diagnóstico y propuesta de intervención para la convivencia urbana

Introducción

Presentación General del Tema

El espacio público constituye un elemento fundamental para la vida urbana, debido a que representa un escenario de interacción social, movilidad, participación ciudadana y construcción colectiva del territorio. Más allá de su dimensión física, estos espacios reflejan las dinámicas sociales, culturales y económicas de una comunidad, influyendo directamente en la convivencia, la percepción de seguridad y la calidad de vida de los habitantes (ONU-Hábitat, 2016).

En las ciudades contemporáneas, la gestión del espacio público representa un desafío para las administraciones públicas, debido a que su adecuado uso depende no solamente de la existencia de normas y mecanismos institucionales de control, sino también de los comportamientos, valores y prácticas sociales desarrolladas por la ciudadanía. En este sentido, las problemáticas asociadas al deterioro de espacios colectivos, la disposición inadecuada de residuos, la ocupación de zonas peatonales y el incumplimiento de normas de convivencia evidencian la necesidad de fortalecer procesos de cultura ciudadana orientados a la corresponsabilidad social.

En Colombia, la protección del espacio público constituye un deber estatal establecido en la Constitución Política de 1991, reconociendo su importancia como un bien colectivo destinado al uso común. Sin embargo, las dificultades relacionadas con su apropiación y conservación muestran que las respuestas basadas únicamente en regulación, control y sanción no son suficientes para generar transformaciones sostenibles en el comportamiento ciudadano.

En el caso de Barrancabermeja, estas dinámicas adquieren características particulares debido a sus condiciones sociales, económicas y urbanas. El distrito presenta situaciones relacionadas con la ocupación del espacio público, el manejo inadecuado de residuos, el deterioro de espacios comunes y diferentes tensiones entre actores ciudadanos, institucionales y económicos.

En sectores como la Plaza de Mercado Torcoroma y el sector conocido como Polivolve convergen diferentes actores ciudadanos, comerciales e institucionales, generando dinámicas asociadas al uso económico del espacio público, la movilidad peatonal, la disposición de residuos y la convivencia urbana. Estos escenarios representan puntos críticos donde se evidencian tensiones entre el derecho al trabajo, la organización territorial y la garantía del uso colectivo del espacio público. En este sentido, resulta relevante fortalecer los procesos de caracterización y comprensión de los actores vinculados a estas dinámicas territoriales, como insumo para el diseño de estrategias de intervención más contextualizadas.

La priorización de la Plaza de Mercado Torcoroma y del sector Polivolve se fundamentó en las observaciones de campo realizadas durante la investigación, las cuales evidenciaron una alta concentración de actividades comerciales, ocupación del espacio público por ventas informales, acumulación de residuos sólidos y conflictos recurrentes entre peatones, comerciantes y autoridades locales. Adicionalmente, estos sectores presentan un flujo peatonal

Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja: diagnóstico y propuesta de intervención para la convivencia urbana

permanente y constituyen puntos estratégicos para la actividad económica del distrito, razón por la cual fueron seleccionados como áreas prioritarias para el análisis y el diseño de la propuesta de intervención.

A nivel nacional, los datos reportados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) mediante la Gran Cuestionario Integrada de Hogares (GEIH) permiten evidenciar la relevancia de la informalidad laboral como fenómeno social y económico en Colombia. Sin embargo, la presente investigación no busca trasladar directamente estas tendencias generales al contexto local, sino comprender cómo estas dinámicas se expresan particularmente en Barrancabermeja. En el distrito, la relación entre informalidad, uso del espacio público y convivencia urbana adquiere características propias debido a la concentración de actividades comerciales, la interacción entre actores económicos y ciudadanos, y las tensiones generadas entre el derecho al trabajo, la movilidad y el uso colectivo del territorio..

Aunque existen acciones institucionales orientadas al control y regulación del espacio público, persiste una brecha entre la aplicación normativa y la transformación efectiva de las prácticas ciudadanas. Esto plantea la necesidad de avanzar hacia estrategias de intervención que incorporen educación ciudadana, participación comunitaria, innovación pública y apropiación territorial como herramientas para fortalecer la convivencia urbana.

Desde esta perspectiva, la presente investigación busca comprender los factores que influyen en los comportamientos asociados al uso del espacio público en Barrancabermeja y proponer estrategias de intervención centradas en las personas, reconociendo que la transformación del territorio requiere la articulación entre instituciones públicas, ciudadanía y actores sociales.

Contexto del espacio público

La problemática del espacio público en Barrancabermeja se manifiesta a través de tres dimensiones relacionadas pero diferenciadas. La primera corresponde a la ocupación económica del espacio público, asociada principalmente a actividades comerciales informales desarrolladas en zonas destinadas al uso colectivo. La segunda se relaciona con la disposición inadecuada de residuos sólidos, situación que afecta las condiciones ambientales, sanitarias y paisajísticas del territorio. La tercera dimensión corresponde a los problemas de convivencia ciudadana derivados del incumplimiento de normas, la baja apropiación colectiva del territorio y las tensiones entre los diferentes actores que utilizan estos espacios.

A partir de lo anterior, el problema público identificado no corresponde únicamente al uso inadecuado del espacio público en Barrancabermeja, sino a la baja efectividad de las estrategias institucionales para transformar comportamientos ciudadanos relacionados con la disposición de residuos sólidos, la ocupación de zonas peatonales y la apropiación colectiva del territorio en zonas críticas del distrito. Esta situación afecta la convivencia urbana, la movilidad, las condiciones ambientales y el disfrute colectivo del espacio público, evidenciando la necesidad de

Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja: diagnóstico y propuesta de intervención para la convivencia urbana

desarrollar estrategias innovadoras basadas en educación ciudadana, participación comunitaria y corresponsabilidad social.

A nivel internacional, organismos como ONU-Hábitat han reconocido que la disponibilidad y el adecuado uso del espacio público constituyen factores determinantes para la consolidación de ciudades inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles. La Nueva Agenda Urbana destaca que los espacios públicos favorecen la cohesión social, fortalecen la convivencia y contribuyen al desarrollo económico y cultural de los territorios. Sin embargo, numerosos contextos urbanos enfrentan problemáticas asociadas al deterioro, ocupación indebida y uso inadecuado de estos espacios, generando afectaciones sobre la movilidad, la accesibilidad y la calidad de vida de los ciudadanos.

En Colombia, la Constitución Política de 1991 establece en su artículo 82 que corresponde al Estado velar por la protección de la integridad del espacio público y garantizar su destinación al uso común, haciendo prevalecer el interés general sobre el interés particular. De manera complementaria, la Ley 9 de 1989, el Decreto 1504 de 1998 y la Política Nacional de Espacio Público han definido lineamientos para la planificación, protección y recuperación de estos bienes colectivos. No obstante, a pesar de los avances normativos e institucionales, persisten múltiples desafíos relacionados con el uso adecuado del espacio público y la convivencia ciudadana en los territorios urbanos.

Diversos estudios han señalado que problemas como la disposición inadecuada de residuos sólidos, la ocupación indebida de andenes y zonas peatonales, el deterioro del mobiliario urbano, la contaminación visual y sonora, así como el incumplimiento de normas básicas de convivencia, continúan afectando la funcionalidad de los espacios públicos y limitando el disfrute colectivo de estos escenarios. Estas situaciones evidencian que la problemática trasciende el ámbito normativo y administrativo, involucrando factores sociales, culturales y comportamentales que inciden directamente en la manera en que los ciudadanos se relacionan con su entorno.

Contexto de Barrancabermeja

En el distrito de Barrancabermeja, principal centro urbano del Magdalena Medio colombiano, estas problemáticas se manifiestan de manera recurrente en distintos sectores de la ciudad. Zonas comerciales, plazas de mercado, parques, corredores peatonales y espacios recreativos presentan situaciones relacionadas con la ocupación indebida del espacio público, la generación inadecuada de residuos, la invasión de andenes, el deterioro de bienes colectivos y diversas conductas que afectan la convivencia ciudadana. Estas dinámicas generan tensiones permanentes entre el ejercicio de actividades económicas, las necesidades de movilidad de la población y la protección del interés colectivo.

Uno de los escenarios donde esta situación resulta más visible es la Plaza Torcoroma y sus áreas de influencia, donde convergen diariamente comerciantes formales, vendedores informales, transportadores, compradores y peatones. La alta concentración de actividades

Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja: diagnóstico y propuesta de intervención para la convivencia urbana

económicas y sociales genera una intensa utilización del espacio público, pero también evidencia dificultades asociadas a la organización del territorio, la disposición de residuos, la movilidad peatonal y el cumplimiento de normas básicas de convivencia. Aunque las autoridades locales han desarrollado operativos de control, campañas institucionales y acciones de recuperación del espacio público, los resultados obtenidos han sido limitados y, en muchos casos, temporales.

Esta situación plantea un reto importante para la gestión pública local. Las intervenciones tradicionales han estado orientadas principalmente hacia mecanismos de control, regulación y sanción, buscando corregir conductas consideradas inadecuadas. Sin embargo, la persistencia de estas prácticas demuestra que las medidas coercitivas, por sí solas, no generan transformaciones sostenibles en el comportamiento ciudadano. La reincidencia de conductas relacionadas con el uso inadecuado del espacio público evidencia la existencia de factores culturales y sociales que requieren ser comprendidos y abordados desde enfoques complementarios.

Desde la perspectiva de la cultura ciudadana, autores como Antanas Mockus han señalado que las normas sociales adquieren mayor efectividad cuando son interiorizadas voluntariamente por los ciudadanos y se convierten en acuerdos compartidos de convivencia. Bajo esta lógica, la transformación de los comportamientos ciudadanos no depende exclusivamente de la capacidad sancionatoria de las instituciones, sino también de procesos pedagógicos, educativos y participativos que favorezcan la construcción de corresponsabilidad social.

Definición del problema público

En consecuencia, la problemática asociada al uso inadecuado del espacio público en Barrancabermeja no puede comprenderse únicamente desde la perspectiva del incumplimiento normativo o la insuficiencia de mecanismos de control institucional. Por el contrario, se trata de una situación compleja en la que intervienen factores sociales, culturales, económicos y comportamentales que influyen directamente en las dinámicas de convivencia ciudadana y en la apropiación colectiva del territorio.

La persistencia de prácticas como la disposición inadecuada de residuos, la ocupación de andenes y zonas peatonales, el deterioro de espacios comunes y el incumplimiento de normas básicas de convivencia evidencia la necesidad de explorar enfoques innovadores que permitan comprender las motivaciones, percepciones y experiencias de los diferentes actores involucrados en el uso cotidiano del espacio público.

Desde la perspectiva de la innovación pública y el diseño centrado en las personas, resulta necesario trascender las respuestas tradicionales basadas exclusivamente en la regulación y la sanción para avanzar hacia estrategias pedagógicas, participativas y sostenibles que promuevan cambios duraderos en los comportamientos ciudadanos.

Pregunta HMW

En este contexto surge el siguiente desafío de innovación pública siguiendo la lógica HMW:

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

¿Cómo podríamos lograr que ciudadanos, vendedores informales e instituciones asuman corresponsablemente el cuidado del espacio público en zonas críticas de Barrancabermeja, mediante acciones pedagógicas, ambientales y participativas que permitan reducir la disposición inadecuada de residuos, la ocupación indebida del espacio y los conflictos de convivencia urbana?

Justificación

La presente investigación se justifica en la necesidad de fortalecer la gestión pública local mediante enfoques integrales que permitan comprender e incidir en los comportamientos ciudadanos asociados a la convivencia y al uso del espacio público en el distrito de Barrancabermeja. El espacio público, además de constituir un bien colectivo protegido constitucionalmente, representa un escenario fundamental para la interacción social, la movilidad urbana, la construcción de ciudadanía y el ejercicio de derechos colectivos, incidiendo directamente en la calidad de vida y el bienestar de la población (ONU-Hábitat, 2016).

En el contexto local, persisten problemáticas como la ocupación indebida de zonas peatonales, la disposición inadecuada de residuos sólidos, el deterioro del mobiliario urbano y el incumplimiento de normas básicas de convivencia. Estas situaciones no solo afectan la funcionalidad del territorio, sino que evidencian debilidades en la cultura ciudadana y en los procesos de apropiación colectiva del espacio público. Lo anterior pone de manifiesto que dichas problemáticas no pueden ser abordadas exclusivamente desde una perspectiva normativa o de control institucional, sino que requieren una comprensión más amplia de las dinámicas sociales y culturales que inciden en el comportamiento ciudadano (Páramo & Burbano, 2014).

Si bien la administración pública ha implementado campañas institucionales, operativos de control y acciones correctivas, los resultados han sido limitados y poco sostenibles en el tiempo. Esto evidencia que las estrategias centradas en la regulación y la sanción resultan insuficientes para generar transformaciones duraderas en los comportamientos sociales. En este sentido, el Departamento Nacional de Planeación destaca la necesidad de incorporar procesos de cultura ciudadana que fortalezcan la apropiación social del territorio y la sostenibilidad de las intervenciones públicas (Departamento Nacional de Planeación, 2012).

En este sentido, la innovación pública se convierte en una herramienta relevante para comprender problemas complejos desde enfoques centrados en las personas, promoviendo procesos participativos que permitan construir soluciones más efectivas y sostenibles. De acuerdo con la OCDE (2017), la innovación pública favorece la generación de nuevas formas de respuesta a los desafíos sociales mediante la colaboración entre ciudadanía e instituciones.

En este marco, la investigación adquiere relevancia desde la gestión pública al aportar elementos analíticos que permitan orientar el diseño de estrategias más integrales, centradas en la educación ciudadana, la participación comunitaria y la construcción de corresponsabilidad social. Esto implica avanzar hacia modelos de intervención que prioricen la prevención sobre la

Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja: diagnóstico y propuesta de intervención para la convivencia urbana

corrección, favoreciendo la sostenibilidad de las políticas públicas en materia de espacio público y convivencia urbana.

En el ámbito social, el estudio contribuye al fortalecimiento del tejido comunitario, la convivencia pacífica y la apropiación positiva del espacio público como escenario de integración social. La transformación de los comportamientos ciudadanos no solo impacta la funcionalidad urbana, sino que también incide en la confianza institucional, la percepción de seguridad y el bienestar colectivo de los habitantes.

La presente investigación incorpora la metodología del mapa de empatía como herramienta de análisis cualitativo centrada en las personas, con el propósito de comprender las percepciones, emociones, motivaciones y comportamientos ciudadanos asociados al uso del espacio público en Barrancabermeja. Esta metodología, utilizada en procesos de innovación pública y diseño centrado en el usuario, permite profundizar en las dinámicas sociales que influyen en la convivencia ciudadana y en la apropiación colectiva del territorio (IDEO.org, 2015).

El mapa de empatía se emplea como instrumento complementario a la Cuestionario con preguntas cerradas y abiertas y al análisis documental, facilitando la identificación de factores conductuales que no siempre son visibles a través de preguntas cuantitativas. Su incorporación responde a la necesidad de comprender el problema desde la perspectiva de la ciudadanía, reconociendo que los comportamientos relacionados con el espacio público están influenciados por experiencias, percepciones sociales, prácticas culturales y dinámicas comunitarias.

Desde el enfoque metodológico, esta herramienta permite analizar cómo los ciudadanos perciben, sienten y experimentan el uso cotidiano del espacio público, favoreciendo la construcción de estrategias de intervención más contextualizadas y centradas en las necesidades reales de la población. Asimismo, el mapa de empatía contribuye a fortalecer el enfoque participativo de la investigación, al reconocer a la ciudadanía como actor principal tanto del problema como de la solución.

La aplicación del mapa de empatía se desarrollará a partir de la información recolectada mediante Cuestionario, observación y revisión documental, organizando los hallazgos en seis dimensiones principales:

- ¿Qué piensa y siente la ciudadanía?
- ¿Qué observa en su entorno?
- ¿Qué escucha de otras personas e instituciones?
- ¿Qué dice y hace frente al uso del espacio público?
- ¿Cuáles son sus frustraciones?
- ¿Cuáles son sus necesidades o motivaciones?

Estas categorías permitirán identificar percepciones relacionadas con la convivencia, el sentido de pertenencia, la apropiación del territorio, la percepción institucional y las prácticas sociales asociadas al espacio público.

Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja: diagnóstico y propuesta de intervención para la convivencia urbana

Los hallazgos derivados del mapa de empatía constituyen la base para la formulación de preguntas HMW (How Might We?), metodología utilizada en procesos de innovación pública para transformar necesidades identificadas en oportunidades de diseño de soluciones. En este sentido, la herramienta no solo contribuye al diagnóstico de la problemática, sino también a la formulación de soluciones pedagógicas, participativas y sostenibles orientadas al fortalecimiento de la convivencia ciudadana.

La incorporación de esta metodología fortalece el enfoque de innovación pública del proyecto, en la medida en que prioriza la comprensión del comportamiento humano como elemento fundamental para el diseño de intervenciones efectivas.

Esta metodología, ampliamente utilizada en procesos de diseño centrado en las personas e innovación pública (Brown, 2009; IDEO.org, 2015), permite comprender las experiencias y necesidades de los actores involucrados. Tal como lo plantean IDEO.org y Jeanne Liedtka (2011), las soluciones públicas generan mayor impacto cuando parten de la comprensión profunda de las necesidades, emociones y experiencias de las personas involucradas.

Finalmente, la investigación busca aportar insumos para el diseño de la estrategia de intervención "Barrancabermeja Convive", orientada a fortalecer la cultura ciudadana mediante acciones pedagógicas, participativas y sostenibles que promuevan la apropiación colectiva del territorio y contribuyan al mejoramiento de la convivencia urbana. De esta manera, el estudio trasciende el diagnóstico de la problemática para avanzar hacia la formulación de alternativas de innovación pública centradas en las necesidades reales de la ciudadanía.

Objetivos

General

Diseñar una propuesta de intervención de cultura ciudadana para fortalecer la convivencia urbana y promover el uso adecuado del espacio público en Barrancabermeja, mediante un enfoque pedagógico, participativo y de innovación pública.

Específicos

Identificar los principales comportamientos ciudadanos que afectan la convivencia y el uso adecuado del espacio público en zonas críticas de Barrancabermeja.

Analizar los factores sociales, culturales, económicos e institucionales que influyen en dichos comportamientos.

Caracterizar las percepciones, necesidades y tensiones de los actores involucrados mediante herramientas de diseño centrado en las personas.

Formular la estrategia "Barrancabermeja Convive" como propuesta de intervención pedagógica, participativa y medible.

Marco Teórico

Cultura Ciudadana

La cultura ciudadana constituye un enfoque orientado a comprender y transformar los comportamientos sociales que influyen en la convivencia y el respeto por los bienes colectivos.

Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja: diagnóstico y propuesta de intervención para la convivencia urbana

Desde esta perspectiva, las normas sociales adquieren efectividad no solamente a través de mecanismos de control o sanción institucional, sino mediante procesos de interiorización voluntaria que favorecen la construcción de acuerdos colectivos y la corresponsabilidad ciudadana.

Uno de los principales referentes de este enfoque es Antanas Mockus (2003), quien define la cultura ciudadana como el conjunto de costumbres, acciones y reglas mínimas compartidas que generan sentido de pertenencia, facilitan la convivencia y conducen al respeto del patrimonio común y de los derechos de los demás. Para este autor, la transformación de los comportamientos ciudadanos requiere armonizar tres sistemas regulatorios: la ley, la moral y la cultura, promoviendo que los ciudadanos adopten prácticas favorables para la convivencia de manera consciente y voluntaria.

La cultura ciudadana se relaciona directamente con el uso adecuado del espacio público, ya que las prácticas individuales y colectivas determinan la manera en que las personas se apropian de los bienes comunes. Comportamientos como la disposición adecuada de residuos, el respeto por las zonas peatonales y el cuidado del mobiliario urbano constituyen expresiones concretas de cultura ciudadana que contribuyen al bienestar colectivo y a la sostenibilidad de las ciudades (Páramo & Burbano, 2014).

En este sentido, el fortalecimiento de la cultura ciudadana representa una estrategia fundamental para abordar problemáticas asociadas al uso inadecuado del espacio público, promoviendo procesos educativos, participativos y pedagógicos que favorezcan la construcción de una convivencia basada en la corresponsabilidad social.

Espacio Público y Convivencia Ciudadana

El espacio público es un elemento esencial para el desarrollo urbano y la construcción de ciudadanía. De acuerdo con la Constitución Política de Colombia (1991), estos espacios se encuentran destinados al uso común y su protección constituye una responsabilidad del Estado y de la sociedad. Más allá de su dimensión física, el espacio público cumple funciones sociales, culturales, económicas y ambientales que contribuyen al bienestar colectivo y a la integración de las comunidades.

ONU-Hábitat (2016) señala que los espacios públicos de calidad favorecen la inclusión social, fortalecen la participación ciudadana y contribuyen a la construcción de ciudades sostenibles. Asimismo, constituyen escenarios fundamentales para la interacción social, la movilidad, la recreación y el ejercicio de derechos colectivos.

Por su parte, Gehl (2013) plantea que las ciudades deben diseñarse y gestionarse pensando en las personas, promoviendo entornos que favorezcan la interacción humana y la apropiación positiva del territorio. Desde esta perspectiva, el espacio público no puede entenderse únicamente como infraestructura urbana, sino como un escenario donde se construyen relaciones sociales y se fortalece la convivencia.

Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja: diagnóstico y propuesta de intervención para la convivencia urbana

La convivencia ciudadana se refiere a la capacidad de las personas para compartir espacios comunes de manera respetuosa, reconociendo los derechos y deberes que implica la vida en sociedad. En consecuencia, las dinámicas asociadas al uso del espacio público reflejan el nivel de cultura ciudadana existente en una comunidad y constituyen un indicador importante de cohesión social y gobernabilidad territorial.

Innovación Pública y Diseño Centrado en las Personas

La innovación pública se ha consolidado como una estrategia orientada a mejorar la capacidad de las instituciones para responder a problemas complejos mediante enfoques colaborativos, participativos y centrados en las necesidades de la ciudadanía. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos – OCDE (2017) señala que la innovación pública implica la generación e implementación de nuevas ideas que crean valor público y mejoran la efectividad de las acciones gubernamentales.

A diferencia de los enfoques tradicionales basados exclusivamente en la regulación y el control, la innovación pública busca comprender las experiencias, expectativas y necesidades de los ciudadanos para diseñar soluciones más efectivas y sostenibles. Esto ha dado lugar a la incorporación de metodologías provenientes del diseño centrado en las personas, las cuales permiten comprender los problemas desde la perspectiva de quienes los experimentan cotidianamente.

Brown (2009) sostiene que las soluciones generan mayor impacto cuando parten de una comprensión profunda del comportamiento humano. En consecuencia, la participación activa de la ciudadanía en los procesos de diagnóstico y diseño se convierte en un elemento fundamental para la construcción de respuestas innovadoras a los desafíos públicos.

HMW y Mapa de Empatía

El análisis de los antecedentes permite identificar elementos comunes entre las investigaciones revisadas. En primer lugar, existe consenso en que las problemáticas relacionadas con el uso del espacio público no pueden resolverse exclusivamente mediante medidas de control o sanción, sino que requieren estrategias orientadas al fortalecimiento de la cultura ciudadana, la educación y la participación comunitaria. Tanto las experiencias desarrolladas en Bogotá como las promovidas por organismos internacionales coinciden en destacar que los cambios sostenibles en el comportamiento ciudadano dependen de procesos pedagógicos permanentes y de la corresponsabilidad entre ciudadanía e instituciones.

No obstante, también se evidencian diferencias importantes. Mientras algunos estudios centran su atención en el diseño urbano, la recuperación física del espacio público o la regulación normativa, otros priorizan el análisis de los factores culturales y sociales que influyen en el comportamiento ciudadano. Esta investigación se aproxima a esta segunda perspectiva, al incorporar herramientas propias de la innovación pública y del diseño centrado en las personas, como el análisis de stakeholders, el mapa de empatía y la metodología HMW (How Might We?),

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

las cuales permiten comprender las necesidades y motivaciones de los actores involucrados antes de formular estrategias de intervención.

En consecuencia, el principal aporte de esta investigación consiste en integrar enfoques tradicionales sobre cultura ciudadana con metodologías contemporáneas de innovación pública para diseñar una propuesta contextualizada para el Distrito de Barrancabermeja. De esta manera, el estudio no solo describe la problemática, sino que plantea una alternativa de intervención sustentada en la evidencia obtenida durante el proceso investigativo.

Relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

La presente investigación se encuentra alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) adoptados por las Naciones Unidas en la Agenda 2030. Particularmente, contribuye al cumplimiento del ODS 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles, el cual promueve el acceso a espacios públicos seguros, inclusivos, accesibles y sostenibles para toda la población (ONU, 2015).

Asimismo, se relaciona con el ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, al fomentar la convivencia ciudadana, la participación social y el fortalecimiento de la confianza entre ciudadanía e instituciones públicas. De igual manera, incorpora elementos del ODS 17: Alianzas para Lograr los Objetivos, reconociendo la importancia de la articulación entre gobierno, comunidad, sector educativo y organizaciones sociales para la construcción de soluciones sostenibles a los desafíos públicos.

En consecuencia, el fortalecimiento de la cultura ciudadana y la promoción del uso adecuado del espacio público constituyen acciones que aportan al desarrollo sostenible del territorio, favoreciendo la construcción de ciudades más inclusivas, participativas y comprometidas con el bienestar colectivo.

Las categorías conceptuales desarrolladas en esta investigación constituyen el fundamento de la propuesta "Barrancabermeja Convive". En primer lugar, la cultura ciudadana orienta las acciones pedagógicas dirigidas a promover comportamientos responsables en el uso del espacio público. En segundo lugar, la gobernanza del espacio público sustenta los mecanismos de articulación entre instituciones, comunidad y actores económicos para la toma de decisiones colaborativas. Asimismo, el análisis de la economía informal urbana permite comprender las condiciones sociales y económicas que inciden en la ocupación del espacio público, favoreciendo estrategias de concertación y formalización progresiva en lugar de enfoques exclusivamente sancionatorios.

Finalmente, la gestión de conflictos territoriales aporta herramientas para prevenir y resolver las tensiones derivadas del uso compartido del espacio público mediante procesos de diálogo, participación y corresponsabilidad. La integración de estas categorías permite que la propuesta de intervención responda de manera coherente a los hallazgos obtenidos durante la investigación.

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

Estado del Arte

Las investigaciones relacionadas con cultura ciudadana, convivencia y uso del espacio público han adquirido relevancia en los últimos años debido a su impacto sobre la calidad de vida urbana, la cohesión social y la sostenibilidad de las ciudades. Diversos estudios han demostrado que las problemáticas asociadas al uso inadecuado del espacio público requieren intervenciones que trasciendan las medidas sancionatorias y promuevan procesos de educación, participación y corresponsabilidad ciudadana.

Autor / Institución	Lugar	Problema tratado	Estrategia utilizada	Aprendizaje para Barrancabermeja
Mockus (cultura ciudadana)	Bogotá, Colombia	Débil cumplimiento de normas de convivencia y relación entre ciudadanía y espacio público	Estrategias pedagógicas, comunicación pública y transformación cultural	Los cambios sostenibles requieren modificar comportamientos ciudadanos mediante educación y participación
Secretaría de Cultura Ciudadana	Medellín, Colombia	Problemas de convivencia y apropiación del espacio urbano	Programas de cultura ciudadana y participación comunitaria	La corresponsabilidad ciudadana fortalece la gestión del territorio
ONU-Hábitat	Contexto internacional	Deterioro del espacio público y baja inclusión urbana	Diseño urbano participativo y enfoque de derecho a la ciudad	El espacio público debe entenderse como escenario social y colectivo
DANE – GEIH	Colombia	Informalidad laboral y condiciones económicas	Medición estadística del fenómeno laboral	La informalidad requiere comprender factores económicos y sociales

Tabla 1: estado del arte

Fuente: Elaboración Propia

En el contexto local, Barrancabermeja cuenta con iniciativas institucionales orientadas al fortalecimiento de la convivencia ciudadana, la cultura ciudadana, la seguridad, la participación comunitaria y la atención de problemáticas sociales, entre ellas la estrategia Convivencia E y las acciones desarrolladas por las dependencias encargadas del espacio público y el control urbano. Estas experiencias evidencian un interés institucional previo por abordar los desafíos relacionados con la convivencia urbana; sin embargo, sus acciones se han orientado principalmente hacia procesos de seguridad, regulación y sensibilización sectorial.

En este sentido, la propuesta “Barrancabermeja Convive” se diferencia al plantear una estrategia de innovación pública integral centrada en la transformación de comportamientos asociados al uso del espacio público, mediante herramientas de diseño centrado en las personas,

Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja: diagnóstico y propuesta de intervención para la convivencia urbana

pedagogía ciudadana, educación ambiental, participación comunitaria, corresponsabilidad social y medición de resultados, con énfasis en problemáticas como la disposición inadecuada de residuos sólidos, la ocupación del espacio público y los conflictos de convivencia urbana.

Antecedentes Internacionales

A nivel internacional, ONU-Hábitat (2016) ha destacado la importancia de los espacios públicos como escenarios fundamentales para la inclusión social, la participación ciudadana y el desarrollo sostenible. La Nueva Agenda Urbana reconoce que la apropiación colectiva de estos espacios contribuye a fortalecer la convivencia y mejorar la calidad de vida en las ciudades.

De igual manera, diversas experiencias de innovación pública desarrolladas en ciudades de Europa y América Latina han evidenciado que las estrategias centradas en el comportamiento ciudadano, la participación comunitaria y el diseño centrado en las personas generan resultados más sostenibles que aquellas basadas exclusivamente en el control institucional (OCDE, 2017).

Antecedentes Nacionales

En Colombia, uno de los principales referentes corresponde a las experiencias de cultura ciudadana implementadas en Bogotá durante las administraciones de Antanas Mockus. Estas iniciativas demostraron que las transformaciones en los comportamientos ciudadanos pueden lograrse mediante estrategias pedagógicas, comunicación pública y participación social, contribuyendo a mejorar indicadores relacionados con convivencia, respeto por las normas y apropiación de los bienes colectivos (Mockus, 2003).

Asimismo, investigaciones desarrolladas por Páramo y Burbano (2014) han señalado que la manera en que los ciudadanos perciben y utilizan el espacio público influye directamente en la convivencia urbana y en la construcción de ciudadanía, destacando la necesidad de fortalecer procesos de apropiación colectiva y corresponsabilidad social.

Contexto Local

En Barrancabermeja, las problemáticas asociadas a la ocupación indebida de andenes, la disposición inadecuada de residuos sólidos y el deterioro de algunos espacios públicos han sido objeto de atención por parte de las administraciones locales mediante campañas institucionales y acciones de control. Sin embargo, estas intervenciones han estado orientadas principalmente hacia medidas correctivas, evidenciando la necesidad de incorporar enfoques complementarios basados en cultura ciudadana e innovación pública.

En este contexto, la presente investigación busca aportar una mirada centrada en las personas, utilizando herramientas como el mapa de empatía y la metodología HMW (How Might We?) para comprender los comportamientos ciudadanos asociados al uso del espacio público y formular estrategias de intervención orientadas al fortalecimiento de la convivencia ciudadana en Barrancabermeja.

Metodología

El diseño metodológico de la investigación se fundamentó en los lineamientos propuestos por Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014) para investigaciones con enfoque mixto y

Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja: diagnóstico y propuesta de intervención para la convivencia urbana

alcance descriptivo, los cuales orientaron la selección de técnicas, instrumentos y procedimientos de análisis empleados en el estudio.

Enfoque metodológico

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, integrando elementos cuantitativos y cualitativos con el propósito de comprender los comportamientos ciudadanos asociados al uso del espacio público en Barrancabermeja, así como los factores sociales, culturales e institucionales que influyen en dichas prácticas.

El componente cuantitativo permitió identificar tendencias generales relacionadas con la percepción ciudadana sobre el estado del espacio público, la frecuencia de determinadas problemáticas y la valoración de estrategias institucionales mediante la aplicación de un cuestionario estructurada con preguntas cerradas y abiertas.

El componente cualitativo permitió profundizar en las experiencias, percepciones y significados atribuidos por los actores involucrados en la dinámica del espacio público, mediante Cuestionario, análisis de actores clave y la construcción de mapas de empatía.

La investigación corresponde a un estudio aplicado con alcance descriptivo y propositivo, debido a que busca analizar una problemática territorial específica y formular estrategias de intervención orientadas al fortalecimiento de la convivencia ciudadana.

La integración de los datos se realizó mediante un proceso de triangulación metodológica, contrastando los resultados del cuestionario con los hallazgos derivados del cuestionario, el análisis de stakeholders y los mapas de empatía.

Es importante señalar que la participación de treinta personas permitió realizar una aproximación exploratoria al problema objeto de estudio y comprender percepciones, experiencias y necesidades relacionadas con el uso del espacio público en Barrancabermeja. No obstante, debido al tamaño de la muestra y al tipo de muestreo empleado, los resultados no pretenden ser estadísticamente representativos ni generalizables a toda la población del distrito, sino aportar insumos para el diseño de una propuesta de intervención contextualizada.

Contexto y área de estudio

El estudio se desarrolló en el Distrito de Barrancabermeja, Santander, Colombia, considerando diferentes espacios públicos donde convergen dinámicas ciudadanas, comerciales, institucionales y comunitarias.

El análisis se centró en escenarios representativos del territorio urbano, teniendo en cuenta espacios de alta interacción social y económica, donde se presentan situaciones relacionadas con ocupación del espacio público, convivencia ciudadana, movilidad peatonal y apropiación territorial.

Participantes

La selección de los participantes se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Participaron treinta (30) personas vinculadas al uso cotidiano del espacio público en Barrancabermeja. La recolección de información se llevó a cabo de manera presencial durante

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

el mes de mayo de 2026, mediante la aplicación directa del cuestionario con preguntas cerradas y abiertas aplicado a los participantes seleccionados en espacios de interacción ciudadana del distrito.

Los participantes fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando como criterios de inclusión ser mayor de edad, hacer uso frecuente del espacio público en los sectores de la Plaza de Mercado Torcoroma o Polivolvo y manifestar su aceptación voluntaria para participar en la investigación. Se excluyeron aquellas personas que no desarrollaban actividades habituales en estos sectores o que decidieron no participar. Debido al carácter exploratorio del estudio, la muestra de treinta participantes permitió obtener información relevante sobre las percepciones y experiencias de los actores involucrados, sin pretender realizar generalizaciones estadísticas para toda la población del Distrito de Barrancabermeja.

Si bien la investigación incluyó una muestra de treinta (30) participantes seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, el propósito del estudio no fue realizar inferencias estadísticas sobre la totalidad de la población del Distrito de Barrancabermeja, sino comprender de manera exploratoria las percepciones de actores directamente relacionados con el uso del espacio público. En consecuencia, los resultados deben interpretarse dentro del contexto específico de la investigación y constituyen un insumo para el diseño de la propuesta de intervención, más que una representación estadística de la población distrital.

El tamaño de la muestra respondió al carácter exploratorio del estudio y a criterios de saturación de la información cualitativa y viabilidad operativa

La distribución de participantes fue:

Actor	Número de participantes
Transeúntes o usuarios del espacio público	15
Vendedores informales	10
Funcionarios o actores institucionales	5
Total	30

Tabla 2: Muestra

Fuente: Elaboración Propia

Esta selección permitió recoger diferentes perspectivas sobre la problemática, incorporando tanto la experiencia ciudadana cotidiana como la visión de actores económicos e institucionales.

Fuentes de información

La investigación utilizó fuentes primarias y secundarias. Las fuentes primarias estuvieron constituidas por la información recolectada mediante un cuestionario con preguntas cerradas y abiertas aplicado a los participantes seleccionados.

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

Técnicas e instrumentos de recolección de información

Se utilizaron las siguientes técnicas:

Cuestionario con preguntas cerradas y abiertas:

Instrumento aplicado a los treinta participantes para identificar sus percepciones sobre el uso del espacio público, las problemáticas presentes en los sectores estudiados, los comportamientos ciudadanos y las posibles estrategias de mejoramiento.

Mapa de empatía:

Herramienta de análisis cualitativo utilizada para comprender qué piensan, sienten, observan, expresan y necesitan los diferentes actores involucrados.

Análisis de stakeholders:

Permitió identificar los actores relevantes, su nivel de influencia, interés y capacidad de participación en la transformación de la problemática.

Procedimiento de investigación

El desarrollo metodológico se organizó en cuatro fases:

Fase 1. Análisis documental:

Revisión de literatura académica, normativa e institucional relacionada con cultura ciudadana, espacio público y convivencia urbana.

Fase 2. Recolección de información:

Aplicación del cuestionario con preguntas cerradas y abiertas a los participantes seleccionados, con el propósito de conocer sus percepciones sobre el uso del espacio público, la cultura ciudadana y las principales problemáticas presentes en los sectores objeto de estudio

Fase 3. Organización y análisis de información:

Clasificación de respuestas, identificación de patrones y construcción de categorías relacionadas con comportamientos ciudadanos, percepción institucional, apropiación territorial y oportunidades de intervención.

Fase 4. Diseño de estrategias:

A partir de los hallazgos obtenidos se formularon estrategias de intervención orientadas a fortalecer la cultura ciudadana y mejorar el uso colectivo del espacio público.

Técnica de análisis de información

La información recolectada mediante el cuestionario fue analizada a partir de un enfoque mixto. Para las preguntas cerradas se realizó un análisis descriptivo mediante la organización de frecuencias y porcentajes, con el fin de identificar tendencias relacionadas con la percepción de los participantes sobre el uso del espacio público, la convivencia ciudadana y las principales problemáticas presentes en la Plaza de Mercado Torcoroma y el sector Polivolvo.

En cuanto a las preguntas abiertas, se realizó una lectura detallada de las respuestas y posteriormente un proceso de codificación temática, agrupando la información según las ideas y situaciones recurrentes expresadas por los participantes. De este análisis emergieron las

Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja: diagnóstico y propuesta de intervención para la convivencia urbana

categorías de cultura ciudadana, uso y apropiación del espacio público, convivencia urbana, economía informal y derecho al trabajo, y relación entre ciudadanía e instituciones.

Posteriormente, los resultados cuantitativos y cualitativos fueron contrastados mediante un proceso de triangulación metodológica, integrando la información obtenida en el cuestionario con la revisión documental, el análisis de actores (stakeholders) y los mapas de empatía. Este proceso permitió fortalecer la interpretación de los hallazgos y fundamentar la formulación de la propuesta de intervención Barrancabermeja Convive.

Técnica	Instrumento	Propósito
Revisión documental	Ficha de análisis documental	Fundamentar el marco conceptual, normativo y contextual de la investigación.
Cuestionario	Cuestionario con preguntas cerradas y abiertas	Identificar las percepciones de los participantes sobre el uso del espacio público, la cultura ciudadana y las problemáticas presentes en los sectores estudiados.
Análisis de <i>stakeholders</i>	Matriz poder-interés	Identificar los actores involucrados, su nivel de influencia e interés frente a la problemática.
Mapa de empatía	Matriz de empatía	Comprender las necesidades, percepciones y expectativas de los actores participantes.
HMW (<i>How Might We</i>)	Formulación del desafío	Orientar la construcción de oportunidades de innovación y el diseño de la propuesta de intervención.

Tabla 3: Técnicas de análisis

Fuente: Elaboración Propia

Consideraciones éticas

La participación de los ciudadanos se realizó de manera voluntaria. La información recopilada fue utilizada exclusivamente con fines académicos, garantizando la confidencialidad de los participantes y el manejo responsable de los datos obtenidos durante el proceso investigativo.

Asimismo, el estudio se desarrolló bajo principios de respeto, transparencia y participación, procurando que los resultados sirvan de base para el diseño de estrategias orientadas al fortalecimiento de la convivencia ciudadana y la apropiación colectiva del espacio público.

Resultados

La investigación contó con la participación de treinta (30) actores relacionados con el uso, apropiación y gestión del espacio público en Barrancabermeja. La muestra estuvo conformada por quince (15) transeúntes, diez (10) vendedores informales y cinco (5) funcionarios o actores institucionales.

Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja: diagnóstico y propuesta de intervención para la convivencia urbana

El análisis de la información recolectada permitió identificar percepciones ciudadanas sobre los comportamientos asociados al uso del espacio público, las principales problemáticas existentes y las estrategias consideradas necesarias para fortalecer la convivencia ciudadana.

Caracterización de los participantes

Género

La Tabla 4 presenta la distribución de los participantes según su género, con el propósito de caracterizar la muestra que participó en la investigación.

Género	Participantes	Porcentaje
Femenino	17	56,7%
Masculino	13	43,3%
Total	30	100%

Tabla 4: Genero Participantes

Fuente: Elaboración Propia

Como se observa en la Tabla 4, la muestra estuvo conformada por 17 mujeres (56,7 %) y 13 hombres (43,3 %), evidenciando una distribución relativamente equilibrada entre ambos géneros. Esta diversidad permitió incorporar distintas perspectivas sobre el uso del espacio público y las dinámicas de convivencia ciudadana en Barrancabermeja.

Rango de edad

La Tabla 5 muestra la distribución de los participantes de acuerdo con su rango de edad.

Edad	Participantes	Porcentaje
18 a 30 años	8	26,7%
31 a 50 años	15	50%
Más de 50 años	7	23,3%
Total	30	100%

Tabla 5: Edad Participantes

Fuente: Elaboración Propia

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

Los resultados indican que el 50 % de los participantes se encuentra entre los 31 y 50 años, seguido por el grupo de 18 a 30 años (26,7 %) y los mayores de 50 años (23,3 %). Esta composición permitió recoger percepciones de personas con diferentes niveles de interacción y experiencia en el uso cotidiano del espacio público.

Frecuencia de uso del espacio público

La Tabla 6 presenta la frecuencia con la que los participantes utilizan los espacios públicos en Barrancabermeja, permitiendo identificar el nivel de interacción cotidiana con estos escenarios urbanos.

Pregunta: ¿Con qué frecuencia utiliza espacios públicos en Barrancabermeja?

Respuesta	Participantes	Porcentaje
Todos los días	18	60%
Varias veces por semana	9	30%
Ocasionalmente	3	10%
Total	30	100%

Tabla 6: Pregunta 1

Fuente: Elaboración Propia

Como se observa en la Tabla 6, el 60 % de los participantes manifestó utilizar los espacios públicos todos los días, mientras que el 30 % lo hace varias veces por semana y el 10 % de manera ocasional. Estos resultados evidencian que la mayoría mantiene un contacto permanente con el espacio público, lo que fortalece la pertinencia de sus percepciones sobre las problemáticas analizadas.

Espacios públicos más frecuentados

La Tabla 7 muestra los espacios públicos que los participantes frecuentan con mayor regularidad dentro del distrito de Barrancabermeja.

Pregunta: ¿Qué espacios públicos frecuenta más?

Espacio mencionado	Participantes	Porcentaje
Centro urbano y zonas comerciales	14	46,7%
Plaza Torcoroma	9	30%
Parques y zonas recreativas	7	23,3%
Total	30	100%

Tabla 7: Pregunta 2

Fuente: Elaboración Propia

Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja: diagnóstico y propuesta de intervención para la convivencia urbana

Los resultados evidencian que el centro urbano y las zonas comerciales son los espacios más frecuentados (46,7 %), seguidos por la Plaza Torcoroma (30 %) y los parques o zonas recreativas (23,3 %). Estos lugares concentran una alta interacción social, comercial y peatonal, razón por la cual constituyen escenarios estratégicos para el análisis de la cultura ciudadana y el uso del espacio público.

Percepción de problemáticas del espacio público

La Tabla 8 presenta la percepción de los participantes sobre la frecuencia con que observan diferentes problemáticas relacionadas con el uso del espacio público.

Pregunta: Según su percepción, indique con qué frecuencia observa las siguientes situaciones

Situación observada	Frecuente	Porcentaje
Falta de cultura ciudadana	28 personas	93,3%
Basura en espacios públicos	27 personas	90%
Ocupación de andenes o zonas peatonales	26 personas	86,7%
Irrespeto a normas de convivencia	25 personas	83,3%
Contaminación visual y sonora	22 personas	73,3%
Deterioro del mobiliario urbano	20 personas	66,7%

Tabla 8: Pregunta 3

Fuente: Elaboración Propia

Como se aprecia en la Tabla 8, la problemática identificada con mayor frecuencia corresponde a comportamientos asociados a la cultura ciudadana, como la disposición inadecuada de residuos, la ocupación de andenes y el irrespeto por las normas de convivencia. Estos resultados indican que los participantes perciben que las principales dificultades del espacio público están estrechamente relacionadas con comportamientos ciudadanos y prácticas de convivencia, más que con factores exclusivamente físicos o de infraestructura.

Principales causas del uso inadecuado del espacio público

La Tabla 9 presenta las principales causas que, según los participantes, explican el uso inadecuado del espacio público en Barrancabermeja.

Pregunta: ¿Cuáles considera que son las principales causas?

Causa identificada	Participantes	Porcentaje
Falta de educación ciudadana	28	93,3%
Poco sentido de pertenencia	24	80%
Falta de control institucional	21	70%
Necesidades económicas asociadas a informalidad	18	60%

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

Causa identificada	Participantes	Porcentaje
Baja participación comunitaria	15	50%

Tabla 9: Pregunta 4

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados muestran que la falta de educación ciudadana constituye la principal causa identificada por los participantes (93,3 %), seguida por el poco sentido de pertenencia hacia los espacios colectivos (80 %) y la insuficiencia de control institucional (70 %). Asimismo, se reconoce la influencia de factores económicos asociados a la informalidad laboral y la limitada participación comunitaria. Estos hallazgos evidencian que la problemática responde a una combinación de factores culturales, sociales, económicos e institucionales.

Percepción sobre campañas institucionales

La Tabla 10 muestra la percepción de los participantes respecto a la efectividad de las campañas institucionales orientadas a fortalecer la cultura ciudadana.

Pregunta: ¿Considera que las campañas institucionales sobre cultura ciudadana son efectivas?

Respuesta	Participantes	Porcentaje
Parcialmente efectivas	18	60%
Poco efectivas	9	30%
Muy efectivas	3	10%

Tabla 10: Pregunta 5

Fuente: Elaboración Propia

Como se observa en la Tabla 10, el 60 % de los participantes considera que las campañas institucionales son parcialmente efectivas, mientras que el 30 % las percibe como poco efectivas y solo el 10 % las califica como muy efectivas. Estos resultados sugieren que, aunque las acciones desarrolladas por las instituciones son reconocidas por la ciudadanía, existe la percepción de que requieren mayor continuidad, cobertura y capacidad para generar cambios sostenibles en los comportamientos ciudadanos.

Factores que influyen en el comportamiento ciudadano

La Tabla 11 presenta los factores que los participantes consideran más influyentes en la construcción de comportamientos ciudadanos asociados al uso del espacio público.

Pregunta: ¿Qué factores considera que influyen más en el comportamiento ciudadano?

Factor	Participantes	Porcentaje
Educación y formación ciudadana	28	93,3%
Ejemplo familiar y social	24	80%

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

Factor	Participantes	Porcentaje
Presencia institucional	20	66,7%
Aplicación de normas	18	60%

Nota. Los participantes podían seleccionar más de una opción de respuesta; por esta razón, la suma de los porcentajes puede superar el 100 %.

Tabla 11: Pregunta 6 - Fuente: Elaboración Propia

Los participantes identifican la educación y la formación ciudadana como el principal factor que influye en el comportamiento colectivo (93,3 %), seguida por el ejemplo familiar y social (80 %). En menor medida se mencionan la presencia institucional y la aplicación de normas. Estos resultados respaldan la importancia de fortalecer estrategias pedagógicas y procesos de aprendizaje social como mecanismos para promover cambios sostenibles en la convivencia urbana.

Importancia del cuidado del espacio público

La Tabla 12 presenta la valoración otorgada por los participantes al cuidado del espacio público como componente de la cultura ciudadana.

Pregunta: ¿Qué tan importante considera el cuidado del espacio público para la cultura ciudadana?

Respuesta	Participantes	Porcentaje
Muy importante	29	96,7%
Poco importante	1	3,3%

Tabla 12: Pregunta 7

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados evidencian un consenso casi unánime respecto a la relevancia del espacio público para la convivencia ciudadana, ya que el 96,7 % de los participantes lo considera muy importante. Este hallazgo refleja un alto nivel de reconocimiento sobre el valor colectivo de estos espacios y constituye una base favorable para el desarrollo de estrategias orientadas a fortalecer la corresponsabilidad ciudadana.

Estrategias consideradas más efectivas

La Tabla 13 presenta las estrategias que, según los participantes, podrían contribuir con mayor efectividad al fortalecimiento de la cultura ciudadana y al mejoramiento del uso del espacio público.

Pregunta: ¿Qué estrategias considera más efectivas para mejorar el comportamiento ciudadano?

Estrategia	Participantes	Porcentaje
Educación ciudadana	28	93,3%

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

Estrategia	Participantes	Porcentaje
Actividades comunitarias	25	83,3%
Mayor articulación institucional	22	73,3%
Medidas sancionatorias	14	46,7%

Nota. Los participantes podían seleccionar más de una opción de respuesta; por esta razón, la suma de los porcentajes puede superar el 100 %.

Tabla 13: Pregunta 8

Fuente: Elaboración Propia

Como se observa en la Tabla 13, la educación ciudadana fue identificada como la estrategia más efectiva (93,3 %), seguida por las actividades comunitarias (83,3 %) y una mayor articulación institucional (73,3 %). En contraste, las medidas exclusivamente sancionatorias obtuvieron un menor nivel de respaldo (46,7 %). Estos resultados evidencian una preferencia por acciones preventivas, pedagógicas y participativas sobre aquellas centradas únicamente en el control.

Participación comunitaria y propuestas

La Tabla 14 muestra la disposición de los participantes para involucrarse en actividades comunitarias orientadas al mejoramiento del espacio público.

Pregunta: ¿Estaría dispuesto a participar en actividades comunitarias para mejorar el espacio público?

Respuesta	Participantes	Porcentaje
Sí	25	83,3%
No	5	16,7%

Tabla 14: Pregunta 9

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados indican que el 83,3 % de los participantes manifestó estar dispuesto a participar en actividades comunitarias para mejorar el espacio público, mientras que el 16,7 % expresó no estar interesado. Este hallazgo evidencia una alta disposición ciudadana para vincularse a procesos colaborativos de transformación territorial, aspecto que respalda la viabilidad de la propuesta de intervención planteada en esta investigación.

Entre las principales propuestas formuladas por los participantes se destacan el fortalecimiento de la educación ciudadana, la recuperación de espacios públicos, la inclusión de los vendedores informales en procesos de concertación y el incremento del trabajo articulado entre la comunidad y las instituciones públicas.

La Tabla 15 sintetiza los principales hallazgos identificados para cada uno de los grupos de actores participantes en la investigación.

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

Actor	Hallazgos principales
Transeúntes y usuarios del espacio público	Identifican como principales problemas la falta de cultura ciudadana, residuos sólidos, ocupación de zonas peatonales y deterioro de espacios comunes.
Vendedores informales	Reconocen el espacio público como fuente de sustento económico, pero expresan la necesidad de organización, acuerdos institucionales y mejores condiciones para desarrollar sus actividades.
Funcionarios y actores institucionales	Señalan la importancia de fortalecer procesos pedagógicos, participación comunitaria y estrategias permanentes de convivencia urbana.

Tabla 15: Resultados principales según tipo de actor

Fuente: Elaboración Propia

El análisis comparativo evidencia que, aunque cada actor experimenta la problemática desde una perspectiva diferente, existe un consenso respecto a la necesidad de fortalecer la cultura ciudadana, promover procesos de educación y consolidar mecanismos de participación que permitan mejorar el uso y la apropiación del espacio público. Estas coincidencias constituyen un punto de partida para el diseño de estrategias de intervención integrales.

La Tabla 16 presenta la triangulación de los hallazgos obtenidos mediante las diferentes técnicas e instrumentos de recolección de información utilizados en la investigación.

Técnica aplicada	Hallazgo identificado
Cuestionario con preguntas cerradas y abiertas	Percepciones de ciudadanos, vendedores informales y funcionarios sobre el uso del espacio público, la cultura ciudadana y las problemáticas identificadas
Mapa de empatía	Permitió comprender las necesidades, preocupaciones, motivaciones y expectativas de los diferentes actores frente al uso del espacio público y la convivencia ciudadana.
Stakeholders	Permitió identificar los actores involucrados, su nivel de influencia e interés, así como la necesidad de fortalecer la articulación entre ciudadanía, vendedores informales e instituciones públicas.
How Might We (HMW)	Facilitó la formulación del desafío de innovación pública y orientó el diseño de la propuesta Barrancabermeja Convive a partir de los hallazgos obtenidos durante la investigación.

Tabla 16: Triangulación de resultados

Fuente: Elaboración Propia

Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja: diagnóstico y propuesta de intervención para la convivencia urbana

La triangulación de la información consistió en contrastar los resultados obtenidos mediante el cuestionario con preguntas cerradas y abiertas con la información recopilada a través de la revisión documental y las herramientas de innovación pública empleadas durante el desarrollo de la investigación, como el análisis de *stakeholders*, el mapa de empatía y la formulación de la pregunta How Might We (HMW). Este proceso permitió identificar coincidencias y complementariedades entre las diferentes fuentes de información, lo que permitió una interpretación más integral de los hallazgos y sirvió de base para la formulación de la propuesta Barrancabermeja Convive.

La Tabla 17 relaciona los principales hallazgos de la investigación con las estrategias contempladas en la propuesta de intervención "Barrancabermeja Convive".

Hallazgo	Respuesta propuesta
Falta de cultura ciudadana	Estrategias pedagógicas y campañas de apropiación territorial
Manejo inadecuado de residuos	Educación ambiental y corresponsabilidad comunitaria
Tensiones por uso del espacio público	Díálogo y participación entre actores
Baja percepción de efectividad institucional	Innovación pública y seguimiento de resultados

Tabla 17: Relación entre hallazgos y propuesta Barrancabermeja Convive

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados evidencian una correspondencia directa entre las problemáticas identificadas y las acciones propuestas en la estrategia "Barrancabermeja Convive". Cada línea de intervención responde a necesidades expresadas por los participantes durante el proceso investigativo, lo que respalda la pertinencia, coherencia y viabilidad de la propuesta como alternativa para promover una cultura ciudadana orientada al uso responsable del espacio público.

Discusión

Cultura ciudadana: conciencia del problema versus acción colectiva

Los resultados evidencian que existe un amplio reconocimiento ciudadano sobre la importancia del espacio público para la convivencia y el bienestar colectivo. La mayoría de los participantes identificó como problemáticas frecuentes la disposición inadecuada de residuos, la ocupación de zonas peatonales y la falta de cultura ciudadana. Sin embargo, este reconocimiento no necesariamente se traduce en comportamientos consistentes de corresponsabilidad y cuidado del entorno.

Esta situación refleja una brecha entre el conocimiento del problema y la acción colectiva para resolverlo. Tal como plantea Mockus (2003), la transformación de los comportamientos

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

ciudadanos requiere una articulación entre ley, moral y cultura, de manera que las normas sean interiorizadas y asumidas voluntariamente por la ciudadanía.

Los hallazgos sugieren que en Barrancabermeja existe conciencia sobre la problemática, pero aún persisten dificultades para consolidar prácticas colectivas orientadas al cuidado del espacio público. Esto indica que las intervenciones futuras deben fortalecer procesos educativos y pedagógicos que permitan convertir la conciencia ciudadana en acciones sostenibles de apropiación territorial.

Informalidad, derecho al trabajo y uso económico del espacio público

Los hallazgos evidencian que la ocupación del espacio público por parte de los vendedores informales constituye una problemática compleja que no puede abordarse únicamente desde una perspectiva de control o recuperación del espacio público. La información recolectada mediante el cuestionario muestra que, para este grupo de actores, el espacio público representa principalmente una fuente de sustento económico, situación que coincide con las dinámicas de informalidad laboral descritas en Colombia por el DANE.

En este sentido, la investigación reconoce que existe una tensión entre la garantía del derecho colectivo al disfrute del espacio público y el derecho individual al trabajo. Esta tensión exige respuestas institucionales integrales que superen los enfoques exclusivamente sancionatorios y promuevan mecanismos de concertación, diálogo y corresponsabilidad entre las autoridades y los vendedores informales.

En consecuencia, la propuesta "Barrancabermeja Convive" incorpora acciones orientadas a la inclusión de este grupo poblacional mediante mesas permanentes de diálogo, procesos de capacitación en cultura ciudadana, acompañamiento institucional para la formalización progresiva de actividades económicas y definición participativa de zonas de aprovechamiento económico cuando la normatividad lo permita. Estas acciones buscan reducir los conflictos asociados al uso del espacio público sin desconocer las condiciones socioeconómicas que motivan la informalidad.

Desde la perspectiva de la innovación pública, este enfoque resulta más sostenible que las intervenciones basadas exclusivamente en operativos de control, al promover acuerdos contruidos con los actores involucrados y favorecer procesos de transformación gradual del comportamiento ciudadano y de la gestión del espacio público.

En este contexto, la investigación propone que la intervención sobre los vendedores informales se fundamente en mecanismos de concertación y corresponsabilidad, más que en acciones exclusivamente sancionatorias. Para ello, se plantea la suscripción de acuerdos voluntarios de uso del espacio público, la definición participativa de horarios y zonas de ocupación permitidas conforme a la normatividad vigente, la implementación de compromisos de limpieza y manejo adecuado de residuos por parte de los comerciantes, el acompañamiento institucional para procesos de formalización progresiva y el establecimiento de incentivos para quienes cumplan los acuerdos establecidos. Estas medidas buscan equilibrar el derecho al trabajo

Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja: diagnóstico y propuesta de intervención para la convivencia urbana

con la protección del espacio público, fortaleciendo la convivencia y reduciendo los conflictos entre ciudadanía, comerciantes y administración distrital.

Límites de las campañas institucionales y necesidad de intervención pedagógica

Los participantes perciben que las acciones institucionales desarrolladas hasta el momento han generado resultados limitados. Aunque reconocen la existencia de campañas de cultura ciudadana y operativos de control, consideran que estas iniciativas suelen ser temporales y no producen cambios sostenibles en el comportamiento ciudadano.

Este resultado coincide con los planteamientos de ONU-Hábitat (2016), que destacan la necesidad de complementar los mecanismos regulatorios con procesos permanentes de educación, participación y apropiación social del territorio.

La evidencia obtenida muestra que la ciudadanía otorga mayor valoración a las estrategias pedagógicas, comunitarias y participativas que a las medidas exclusivamente sancionatorias. Esto permite inferir que los cambios culturales requieren intervenciones continuas que promuevan el aprendizaje colectivo, la corresponsabilidad y la construcción de confianza entre ciudadanía e instituciones.

En consecuencia, la gestión pública local enfrenta el desafío de trascender los enfoques centrados únicamente en control y vigilancia para incorporar metodologías orientadas al cambio de comportamiento y a la construcción de ciudadanía.

Viabilidad de “Barrancabermeja Convive” como innovación pública local

Los hallazgos obtenidos respaldan la pertinencia de la propuesta “Barrancabermeja Convive” como estrategia de innovación pública para abordar las problemáticas identificadas. La triangulación de resultados permitió evidenciar que las necesidades expresadas por los participantes convergen en cuatro elementos fundamentales: educación ciudadana, participación comunitaria, corresponsabilidad social y fortalecimiento institucional.

A diferencia de las intervenciones tradicionales, la propuesta incorpora herramientas de diseño centrado en las personas, tales como el análisis de stakeholders, el mapa de empatía y la metodología HMW, permitiendo construir soluciones a partir de las experiencias y necesidades de los actores involucrados.

Desde la perspectiva de la innovación pública, esta propuesta resulta viable porque reconoce la complejidad del problema y promueve la articulación entre ciudadanía, vendedores informales, instituciones públicas, organizaciones comunitarias y actores educativos. Asimismo, incorpora mecanismos de seguimiento e indicadores que facilitan la evaluación de resultados y la sostenibilidad de las acciones propuestas.

En este sentido, “Barrancabermeja Convive” constituye una alternativa coherente con las tendencias contemporáneas de gobernanza colaborativa y gestión participativa, aportando una respuesta contextualizada a los desafíos asociados con la convivencia urbana y el uso adecuado del espacio público en Barrancabermeja.

Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja: diagnóstico y propuesta de intervención para la convivencia urbana

Análisis integrado de hallazgos

Los resultados obtenidos mediante las Cuestionario , el análisis de actores y las herramientas de diseño centrado en las personas permitieron identificar que la problemática del espacio público en Barrancabermeja no corresponde únicamente a comportamientos individuales, sino a una interacción entre factores culturales, sociales, económicos e institucionales.

La información recolectada evidencia una tensión permanente entre diferentes formas de comprender el espacio público: para algunos ciudadanos representa un lugar de movilidad, encuentro y bienestar colectivo; para otros actores, especialmente vendedores informales, constituye un escenario necesario para la generación de ingresos; mientras que para las instituciones representa un espacio que requiere regulación, organización y garantía del uso común.

Para profundizar en la comprensión de estas dinámicas, se aplicaron herramientas de innovación pública y diseño centrado en las personas, permitiendo analizar las percepciones, intereses y necesidades de los actores involucrados.

Storytelling: experiencia del espacio público desde los actores ciudadanos

Como herramienta de comprensión del problema se desarrolló un ejercicio de storytelling basado en las experiencias identificadas durante la investigación, tomando como referencia las dinámicas observadas en sectores como la Plaza Torcoroma.

El relato permitió identificar la experiencia de actores que viven diariamente las tensiones del espacio público. En el caso de los vendedores informales, se reconoce que la ocupación del territorio responde principalmente a necesidades económicas y de supervivencia; sin embargo, también genera conflictos relacionados con movilidad, orden urbano y percepción ciudadana.

Desde la perspectiva del usuario ciudadano, existe una demanda por espacios públicos más organizados, limpios y seguros, pero también se evidencia una limitada participación en procesos colectivos de transformación.

Por otra parte, las instituciones enfrentan el desafío de equilibrar el cumplimiento de las normas con la búsqueda de soluciones sociales sostenibles, debido a que las acciones exclusivamente correctivas no garantizan cambios permanentes en los comportamientos.

El storytelling permitió comprender que detrás de la problemática existen personas, necesidades y diferentes formas de relacionarse con el territorio.

Análisis de Stakeholders

A partir de la investigación se identificaron los principales actores relacionados con el uso, gestión y transformación del espacio público en Barrancabermeja.

Clasificación de actores según poder e interés

Actor	Interés frente al problema	Nivel de influencia	Rol dentro de la solución
--------------	-----------------------------------	----------------------------	----------------------------------

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

Alcaldía Distrital	Fortalecer convivencia y orden urbano	Alto	Liderazgo y coordinación
Secretaría de Gobierno	Regulación y control del espacio público	Alto	Implementación y seguimiento
Secretaría de Medio Ambiente	Conservación del entorno urbano	Medio	Apoyo técnico
Policía Nacional	Cumplimiento normativo	Alto	Acompañamiento institucional
Vendedores informales	Garantizar ingresos y permanencia económica	Medio	Participación en soluciones inclusivas
Ciudadanía	Disfrute adecuado del espacio público	Medio	Corresponsabilidad y participación
Instituciones educativas	Formación ciudadana	Medio	Procesos pedagógicos
Juntas de Acción Comunal	Organización comunitaria	Medio	Movilización territorial
Medios de comunicación	Sensibilización pública	Medio	Difusión de mensajes

Tabla 18: Clasificación de actores según poder e interés

Fuente: Elaboración Propia

El análisis evidencia que la transformación de los comportamientos asociados al uso del espacio público requiere una articulación permanente entre ciudadanía, instituciones públicas y actores comunitarios. Si bien las entidades gubernamentales poseen una alta capacidad de decisión, la ciudadanía representa el actor central tanto de la problemática como de las posibles soluciones.

Mapa de Empatía

Con base en los resultados obtenidos mediante las Cuestionario con preguntas cerradas y abiertas y el análisis de las dinámicas del espacio público en Barrancabermeja, se construyó un mapa de empatía con tres actores principales: vendedores informales, usuarios ciudadanos y actores institucionales. Esta herramienta permitió comprender las percepciones, motivaciones, dificultades y necesidades asociadas al uso del espacio público.

Actor 1. Vendedor informal	
Dimensión	Análisis
¿Qué piensa y siente?	Percibe el espacio público como una oportunidad para desarrollar una actividad económica que garantiza ingresos para él y su familia. Al mismo tiempo reconoce que existen conflictos derivados de la ocupación del espacio colectivo.

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

¿Qué observa?	Identifica pocas oportunidades de empleo formal, dificultades económicas y una alta competencia entre vendedores. También observa reclamos ciudadanos frente al uso de algunas zonas públicas.
¿Qué escucha?	Recibe mensajes relacionados con controles institucionales, operativos de recuperación del espacio público y solicitudes ciudadanas de mayor organización.
¿Qué dice y hace?	Defiende su actividad económica como una forma de sustento, aunque reconoce la necesidad de mejorar la organización y convivencia con otros usuarios del territorio.
Frustraciones	Temor a perder su fuente de ingresos, operativos institucionales, falta de alternativas productivas y poca inclusión en procesos de solución.
Necesidades y motivaciones	Requiere alternativas de inclusión económica, organización, reconocimiento institucional y participación en decisiones relacionadas con el espacio público.

Tabla 19: Mapa de Empatía vendedores Informales
Fuente: Elaboración Propia

Actor 2. Usuario o ciudadano	
Dimensión	Análisis
¿Qué piensa y siente?	Considera que el espacio público debe ser un lugar limpio, seguro, ordenado y disponible para todos los ciudadanos.
¿Qué observa?	Percibe presencia de residuos, ocupación de zonas peatonales, deterioro de algunos espacios y comportamientos que afectan la convivencia.
¿Qué escucha?	Escucha constantemente críticas sobre el deterioro urbano, llamados institucionales al orden y opiniones de otros ciudadanos sobre la necesidad de mejorar la convivencia.
¿Qué dice y hace?	Manifiesta inconformidad frente a las problemáticas, pero reconoce que la participación ciudadana todavía es limitada.
Frustraciones	Dificultades de movilidad, sensación de abandono institucional y poca corresponsabilidad entre ciudadanos.
Necesidades y motivaciones	Busca espacios públicos adecuados, mayor cultura ciudadana, participación comunitaria y mejores condiciones para la convivencia.

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

Tabla 20: Mapa de Empatía usuarios o ciudadanos

Fuente: Elaboración Propia

Actor 3. Autoridad o institución responsable del espacio público	
Dimensión	Análisis
¿Qué piensa y siente?	Reconoce la responsabilidad institucional de garantizar el orden, la protección del espacio público y la convivencia ciudadana.
¿Qué observa?	Identifica reincidencia de comportamientos inadecuados, dificultades para controlar las dinámicas territoriales y múltiples intereses sobre el mismo espacio.
¿Qué escucha?	Recibe solicitudes ciudadanas de mayor intervención, demandas de vendedores informales y requerimientos institucionales de cumplimiento normativo.
¿Qué dice y hace?	Implementa campañas, controles y acciones de regulación orientadas al ordenamiento del espacio público.
Frustraciones	Limitaciones de recursos, resultados temporales de las intervenciones y dificultad para lograr cambios sostenibles en el comportamiento ciudadano.
Necesidades y motivaciones	Requiere mayor articulación institucional, participación comunitaria y estrategias preventivas basadas en educación ciudadana.

Tabla 21: Autoridad o institución responsable del espacio público

Fuente: Elaboración Propia

El análisis evidencia que la problemática del espacio público en Barrancabermeja no responde únicamente a comportamientos individuales inadecuados, sino a una interacción compleja entre factores culturales, económicos, sociales e institucionales.

Los actores comparten una necesidad común: mejorar la convivencia y garantizar espacios públicos funcionales; sin embargo, presentan intereses diferentes. Mientras los vendedores informales priorizan la generación de ingresos, los ciudadanos buscan orden y bienestar colectivo, y las instituciones buscan garantizar el cumplimiento de normas.

Por esta razón, las estrategias de intervención requieren superar enfoques exclusivamente sancionatorios y avanzar hacia procesos participativos, pedagógicos y de corresponsabilidad social.

Hallazgos Principales

A partir de la triangulación de la información obtenida mediante el formularip, el storytelling, el análisis de stakeholders y los mapas de empatía, se identificaron cinco hallazgos estratégicos:

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

Hallazgo 1.

Existe una brecha entre el reconocimiento del problema y la acción ciudadana

La mayoría de los participantes reconoce que el uso inadecuado del espacio público afecta la convivencia y la calidad de vida; sin embargo, se evidencia una baja participación en acciones comunitarias orientadas al cuidado y apropiación de estos espacios. Esto refleja una diferencia entre la conciencia del problema y el compromiso activo con su solución.

Hallazgo 2.

La ciudadanía percibe que las acciones institucionales son principalmente correctivas

Los participantes asocian la gestión del espacio público con operativos, controles y sanciones. Aunque reconocen la importancia de estas acciones, consideran insuficiente el componente pedagógico y preventivo para generar transformaciones sostenibles en los comportamientos ciudadanos.

Hallazgo 3.

Los conflictos sobre el espacio público responden a necesidades legítimas de diferentes actores

El storytelling y los mapas de empatía evidencian que las tensiones entre ciudadanos, vendedores informales y autoridades no se originan únicamente en el incumplimiento de normas, sino también en necesidades económicas, sociales y territoriales que convergen sobre un mismo espacio urbano.

Hallazgo 4.

Existe disposición para participar en estrategias de cultura ciudadana cuando estas son incluyentes y cercanas al territorio

Los participantes manifestaron mayor receptividad hacia actividades pedagógicas, comunitarias y participativas que hacia mecanismos exclusivamente sancionatorios. Esto demuestra una oportunidad para fortalecer procesos de corresponsabilidad social desde enfoques de innovación pública.

Hallazgo 5.

La transformación del comportamiento ciudadano requiere una intervención articulada

El análisis de stakeholders permitió identificar que ninguna institución posee por sí sola la capacidad de resolver la problemática. La construcción de soluciones sostenibles exige la participación coordinada de ciudadanía, instituciones públicas, organizaciones comunitarias, sector educativo y actores económicos.

Propuesta De Intervención: Barrancabermeja Convive

Presentación de la propuesta

A partir de los resultados obtenidos mediante las Cuestionario , el análisis de stakeholders y el mapa de empatía, se identificó que las problemáticas relacionadas con el uso del espacio público en Barrancabermeja no pueden abordarse únicamente mediante medidas de control institucional.

Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja: diagnóstico y propuesta de intervención para la convivencia urbana

Los hallazgos evidenciaron la existencia de una brecha entre el reconocimiento ciudadano de la importancia del espacio público y la adopción de prácticas responsables para su cuidado. Asimismo, se identificó que las estrategias institucionales requieren fortalecer componentes educativos, participativos y comunitarios que permitan generar transformaciones sostenibles en el comportamiento ciudadano.

En este contexto surge “Barrancabermeja Convive”, una estrategia de intervención orientada al fortalecimiento de la cultura ciudadana, la apropiación colectiva del territorio y la construcción de relaciones colaborativas entre ciudadanía, instituciones y actores económicos.

La propuesta adopta un enfoque de innovación pública y diseño centrado en las personas, reconociendo que la transformación del espacio público requiere comprender las necesidades, motivaciones y dificultades de quienes hacen parte de la dinámica territorial.

Objetivo de la propuesta

Fortalecer la convivencia ciudadana y promover el uso adecuado del espacio público en Barrancabermeja mediante estrategias pedagógicas, participativas y comunitarias que favorezcan la apropiación territorial, la corresponsabilidad social y la transformación de comportamientos ciudadanos.

Componentes estratégicos

Componente 1. Escuelas Ciudadanas de Convivencia

Creación de espacios de formación dirigidos a ciudadanos, líderes comunitarios, comerciantes y estudiantes para fortalecer conocimientos relacionados con:

- Cultura ciudadana.
- Convivencia pacífica.
- Corresponsabilidad social.
- Uso adecuado del espacio público.
- Resolución pacífica de conflictos.

Las actividades podrán desarrollarse en instituciones educativas, sedes comunales y espacios comunitarios.

Componente 2. Guardianes del Espacio Público

Conformación de grupos voluntarios integrados por líderes comunitarios, estudiantes y ciudadanos comprometidos con la promoción de buenas prácticas de convivencia y apropiación del territorio.

- Sus funciones estarán orientadas a:
- Promover campañas pedagógicas.
- Identificar problemáticas comunitarias.
- Apoyar jornadas de recuperación de espacios públicos.
- Fortalecer procesos de sensibilización ciudadana.

Componente 3. Jornadas de Apropiación Territorial

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

Desarrollo de actividades comunitarias orientadas a fortalecer el sentido de pertenencia hacia los espacios colectivos.

Entre ellas:

Jornadas de limpieza.

Recuperación de parques y zonas verdes.

Murales comunitarios.

Actividades culturales.

Intervenciones artísticas participativas.

Componente 4. Comunicación para la Cultura Ciudadana

Implementación de una estrategia de comunicación pública basada en mensajes positivos y pedagógicos relacionados con:

Respeto por el espacio público.

Convivencia ciudadana.

Participación comunitaria.

Cuidado de bienes colectivos.

La estrategia utilizará:

Redes sociales.

Emisoras comunitarias.

Instituciones educativas.

Medios locales.

Espacios públicos estratégicos.

Componente Transversal

Este componente permitirá realizar seguimiento periódico a los cambios en percepciones, participación ciudadana y apropiación del espacio público mediante instrumentos de evaluación, Cuestionario de percepción y espacios de retroalimentación con los actores involucrados.

Actores involucrados

Actor	Rol
Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	Coordinación general
Secretaría de Gobierno	Implementación y seguimiento
Secretaría de Medio Ambiente	Apoyo técnico
Policía Nacional	Apoyo en procesos de convivencia y articulación institucional
Instituciones educativas	Formación ciudadana
Juntas de Acción Comunal	Movilización comunitaria
Ciudadanía	Participación activa
Medios de comunicación	Difusión de mensajes
Sector privado	Apoyo y alianzas estratégicas

Tabla 22: Actores involucrados propuesta Barrancabermeja Convive

Fuente: Elaboración Propia

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

Indicadores de seguimiento

Indicador	Línea base (2026)	Meta (12 meses)	Método de verificación	Periodicidad
Ciudadanos participantes en actividades pedagógicas	0 participantes	500 participantes al finalizar la implementación	Listados de asistencia y registros fotográficos	Trimestral
Jornadas comunitarias realizadas	0 jornadas	4 jornadas	Actas e informes de ejecución	Trimestral
Talleres de cultura ciudadana desarrollados	0 talleres	8 talleres	Informes técnicos y listados de asistencia	Mensual
Mesas de concertación con vendedores informales	0 mesas	6 mesas	Actas de reunión y compromisos suscritos	Bimestral
Percepción favorable sobre el cuidado del espacio público	Diagnóstico inicial	Incremento del 20 % respecto a la línea base	Cuestionario antes y después de la intervención	Semestral
Disposición inadecuada de residuos en zonas priorizadas	Diagnóstico inicial	Reducción del 15 %	Observación en campo y registro fotográfico	Semestral
Conflictos asociados a la ocupación del espacio público	Diagnóstico inicial	Reducción del 10 %	Registros institucionales y observación en campo	Semestral

Tabla 23: Indicadores de seguimiento propuesta Barrancabermeja Convive

Fuente: Elaboración Propia

Los indicadores definidos permiten realizar seguimiento tanto a los productos generados por la estrategia como a los cambios esperados en la percepción ciudadana y en las dinámicas de uso del espacio público. La incorporación de líneas base, metas cuantificables, métodos de verificación y periodicidad de medición fortalece la capacidad de evaluación de la propuesta "Barrancabermeja Convive" y facilita la toma de decisiones para su ajuste y sostenibilidad.

Los indicadores fueron estructurados incorporando una línea base, metas cuantificables, fuentes de verificación y una periodicidad de seguimiento, con el propósito de facilitar la evaluación de los resultados de la propuesta y apoyar la toma de decisiones durante su implementación.

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

Matriz de riesgos

Riesgo	Probabilidad	Impacto	Estrategia de mitigación
Baja participación ciudadana	Alto	Alto	Vinculación de líderes comunitarios y JAC
Falta de recursos financieros	Medio	Alto	Gestión de alianzas institucionales
Resistencia al cambio de comportamiento	Alto	Medio	Campañas permanentes de sensibilización
Baja articulación institucional	Medio	Medio	Mesas de coordinación interinstitucional
Cambios administrativos	Medio	Alto	Incorporación de la estrategia en planes institucionales

Tabla 24: Matriz de riesgos propuesta Barrancabermeja Convive

Fuente: Elaboración Propia

Resultados esperados

Se espera que la implementación de la propuesta Barrancabermeja Convive contribuya a fortalecer la articulación entre la administración distrital, los vendedores informales y la comunidad, promoviendo espacios de diálogo, participación y corresponsabilidad frente al uso adecuado del espacio público.

Asimismo, se espera incrementar el conocimiento y la sensibilización de los diferentes actores sobre la importancia de la cultura ciudadana, el manejo adecuado de los residuos sólidos y el respeto por las normas de convivencia, mediante el desarrollo de actividades pedagógicas y comunitarias orientadas al cuidado de los sectores de la Plaza de Mercado Torcoroma y Polivolve.

Como resultado de la ejecución de la propuesta, también se proyecta el fortalecimiento de los procesos de coordinación entre las instituciones involucradas y la consolidación de acuerdos que favorezcan la organización del espacio público y la convivencia entre ciudadanos, vendedores informales y autoridades locales.

Finalmente, se espera que las acciones planteadas sirvan como una base para futuras intervenciones orientadas al mejoramiento de la cultura ciudadana y la apropiación responsable del espacio público en el Distrito Especial de Barrancabermeja, promoviendo procesos de participación comunitaria y de construcción colectiva de soluciones frente a las problemáticas identificadas en la investigación.

Fase Operativa

Fase	Actividad	Responsable	Tiempo
-------------	------------------	--------------------	---------------

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

I	Socialización de la estrategia con actores institucionales y comunitarios	Alcaldía Distrital y Secretaría de Gobierno	Mes 1
II	Campañas de cultura ciudadana y educación ambiental	Secretaría de Educación, Secretaría de Medio Ambiente e instituciones educativas	Meses 2-4
III	Mesas de diálogo con vendedores informales y ciudadanía	Secretaría de Gobierno y organizaciones comunitarias	Meses 2-5
IV	Intervenciones pedagógicas en espacios públicos priorizados	Equipo del proyecto y líderes comunitarios	Meses 3-6
V	Seguimiento y evaluación de indicadores	Alcaldía Distrital y Observatorio Ciudadano	Mes 6

Presupuesto

Concepto	Cantidad	Valor unitario (COP)	Valor total (COP)
Talleres de cultura ciudadana	8	\$ 1.500.000	\$ 12.000.000
Jornadas comunitarias	4	\$ 2.000.000	\$ 8.000.000
Material pedagógico	500 kits	\$ 20.000	\$ 10.000.000
Logística y alquiler de espacios	12 eventos	\$ 500.000	\$ 6.000.000
Apoyo profesional (coordinación)	6 meses	\$ 4.000.000	\$ 24.000.000
Material publicitario y divulgación	1	\$ 5.000.000	\$ 5.000.000
Seguimiento y evaluación	1	\$ 5.000.000	\$ 5.000.000

El presupuesto presentado corresponde a una estimación preliminar elaborada con fines de planeación y evaluación de la propuesta. Los valores podrán ajustarse de acuerdo con la disponibilidad de recursos, los procesos de contratación y las condiciones institucionales al momento de la implementación.

La implementación de la estrategia podrá financiarse mediante recursos propios de la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja, proyectos de inversión de las secretarías competentes, convenios con instituciones educativas, alianzas con el sector privado mediante programas de responsabilidad social empresarial y convocatorias de entidades nacionales orientadas al fortalecimiento de la convivencia ciudadana y la innovación pública.

Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja: diagnóstico y propuesta de intervención para la convivencia urbana

La implementación de la estrategia requiere la articulación entre la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja, las secretarías competentes, instituciones educativas, organizaciones comunitarias y actores sociales.

Los recursos necesarios comprenden talento humano, material pedagógico, apoyo logístico para las jornadas comunitarias, espacios para capacitación y un sistema de seguimiento que permita evaluar el cumplimiento de los indicadores definidos. La ejecución puede desarrollarse mediante la articulación con programas institucionales existentes, lo que favorece la sostenibilidad y viabilidad financiera de la propuesta.

Aportes de la Investigación

La presente investigación aporta al campo de la gestión y la innovación públicas al ofrecer una comprensión integral de las dinámicas asociadas al uso del espacio público en el Distrito de Barrancabermeja desde una perspectiva centrada en las personas. A diferencia de estudios que priorizan exclusivamente el análisis normativo o la recuperación física del espacio público, este trabajo integra herramientas como el mapa de empatía, el análisis de stakeholders, el storytelling y la metodología HMW (How Might We?) para comprender las percepciones, necesidades y motivaciones de los diferentes actores involucrados.

Desde el punto de vista metodológico, el estudio demuestra la utilidad de combinar técnicas cuantitativas y cualitativas mediante un proceso de triangulación, lo que permitió obtener una visión más amplia de la problemática y fundamentar la formulación de una propuesta de intervención basada en evidencia.

En el ámbito práctico, la estrategia "Barrancabermeja Convive" constituye un instrumento que puede ser adoptado y adaptado por la administración distrital para fortalecer la cultura ciudadana, promover la corresponsabilidad social y mejorar la gestión del espacio público. Asimismo, la investigación ofrece una base para futuras intervenciones y estudios en otros distritos que enfrentan problemáticas similares, contribuyendo al desarrollo de enfoques innovadores para la construcción de ciudades más sostenibles, participativas e inclusivas.

Limitaciones

La presente investigación presenta algunas limitaciones que deben ser consideradas al interpretar sus resultados. En primer lugar, el estudio se desarrolló con una muestra no probabilística de treinta (30) participantes, seleccionados mediante un muestreo por conveniencia, por lo que los hallazgos no pueden generalizarse a la totalidad de la población del distrito de Barrancabermeja.

En segundo lugar, la investigación tuvo un alcance descriptivo y propositivo, orientado a comprender las percepciones de los actores sobre el uso del espacio público y a diseñar una estrategia de intervención contextualizada. En consecuencia, la propuesta "Barrancabermeja Convive" no fue implementada durante el desarrollo del estudio, por lo que su efectividad deberá evaluarse en investigaciones futuras.

Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja: diagnóstico y propuesta de intervención para la convivencia urbana

Finalmente, las percepciones recogidas corresponden a un momento específico del contexto territorial, por lo que cambios sociales, institucionales o normativos podrían modificar las dinámicas analizadas. Se recomienda que futuros estudios amplíen el tamaño de la muestra, incorporen otros grupos de interés y desarrollen evaluaciones longitudinales que permitan medir el impacto de las estrategias propuestas a mediano y largo plazo.

Conclusiones

La investigación permitió identificar que las principales problemáticas asociadas al uso del espacio público en Barrancabermeja trascienden las condiciones físicas del territorio y responden a la interacción de factores culturales, sociales, económicos e institucionales. La falta de cultura ciudadana, la disposición inadecuada de residuos, la ocupación del espacio público y las tensiones derivadas de la informalidad constituyen desafíos que requieren respuestas integrales y sostenibles.

En relación con el primer objetivo específico, se logró caracterizar las percepciones de los diferentes actores involucrados, evidenciando que existe un amplio reconocimiento de la importancia del espacio público para la convivencia; sin embargo, dicho reconocimiento no siempre se traduce en comportamientos responsables y prácticas de corresponsabilidad ciudadana.

Respecto al segundo objetivo, el análisis desarrollado mediante Cuestionario , Cuestionario , mapas de empatía, análisis de stakeholders y triangulación metodológica permitió comprender las necesidades, intereses y expectativas de los distintos actores sociales, proporcionando una visión integral de la problemática y fortaleciendo la validez de los hallazgos obtenidos.

En cuanto al tercer objetivo, se diseñó la propuesta "Barrancabermeja Convive", concebida como una estrategia de innovación pública basada en educación ciudadana, participación comunitaria, articulación institucional y diseño centrado en las personas. La propuesta incorpora un plan de implementación, indicadores de seguimiento y mecanismos de evaluación que favorecen su viabilidad como instrumento para fortalecer la convivencia urbana.

Finalmente, se concluye que la transformación de los comportamientos ciudadanos requiere procesos permanentes de formación, diálogo y corresponsabilidad entre instituciones y comunidad. En este sentido, el fortalecimiento de la cultura ciudadana constituye un elemento fundamental para promover el uso adecuado del espacio público y avanzar hacia un modelo de gobernanza colaborativa que contribuya al desarrollo sostenible del Distrito de Barrancabermeja.

Recomendaciones

Con base en los resultados obtenidos, se recomienda a la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja fortalecer las políticas de cultura ciudadana mediante programas permanentes de educación, sensibilización y participación comunitaria, articulando los esfuerzos de las diferentes dependencias responsables de la gestión del espacio público.

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

Asimismo, se sugiere consolidar espacios de diálogo y concertación con los vendedores informales, promoviendo estrategias de inclusión socioeconómica que permitan armonizar el derecho al trabajo con la protección y el disfrute colectivo del espacio público.

Se recomienda implementar la estrategia "Barrancabermeja Convive" como proyecto piloto en sectores priorizados del distrito, realizando un seguimiento periódico a los indicadores propuestos con el fin de evaluar su impacto y efectuar los ajustes necesarios para garantizar su sostenibilidad.

Para las instituciones de educación básica, media y superior, se propone incorporar procesos de formación en cultura ciudadana, convivencia y apropiación del espacio público, fomentando la construcción de comportamientos responsables desde edades tempranas.

Finalmente, se recomienda que futuras investigaciones amplíen el tamaño de la muestra, incluyan otros grupos de interés —como comerciantes formales, líderes comunitarios, organizaciones sociales y representantes del sector empresarial— y desarrollen estudios longitudinales que permitan evaluar el impacto de las estrategias implementadas sobre la convivencia ciudadana y el uso del espacio público en Barrancabermeja.

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

Referencias

- Alcaldía Distrital de Barrancabermeja. (2024, 18 de marzo). *Con la estrategia Convivencia E mejoraremos la seguridad, salud mental, convivencia escolar y convivencia ciudadana*. Alcaldía Distrital de Barrancabermeja.
<https://www.barrancabermeja.gov.co/publicaciones/1946/con-la-estrategia-convivencia-e-mejoraremos-la-seguridad-salud-mental-convivencia-escolar-y-convivencia-ciudadana/>
- Brown, T. (2009). *Change by design: How design thinking transforms organizations and inspires innovation*. Harper Business.
- Brown, T., & Wyatt, J. (2010). Design thinking for social innovation. *Stanford Social Innovation Review*, 8(1), 30–35.
- Constitución Política de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Gaceta Constitucional No. 116.
- Congreso de Colombia. (1989). *Ley 9 de 1989*. Diario Oficial de la República de Colombia.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2025). *Gran Cuestionario Integrada de Hogares (GEIH): Informalidad laboral*. <https://www.dane.gov.co>
- Departamento Nacional de Planeación. (2012). *Política nacional de espacio público*. Departamento Nacional de Planeación.
- Gehl, J. (2013). *Cities for people*. Island Press.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Herrera Gómez, K., & Acosta Zapata, S. (2019). Usos e intervenciones en el espacio público en Colombia. La necesidad de la cultura ciudadana y enfoques para su análisis. *Logos Ciencia & Tecnología*, 11(3), 206–220.
<https://doi.org/10.22335/rlct.v11i3.955>
- IDEO.org. (2015). *The field guide to human-centered design*. IDEO.org.
<https://www.designkit.org/resources/1>
- Liedtka, J., & Ogilvie, T. (2011). *Designing for growth: A design thinking toolkit for managers*. Columbia University Press.
- Lopera Molano, Á. M., & Coba Gutiérrez, P. (2016). Intervención del espacio público: percepción ciudadana del grafiti en la ciudad de Ibagué, Colombia. *Encuentros*, 14(2). Universidad Autónoma del Caribe.
<http://hdl.handle.net/11619/2088>
- Mockus, A. (2002). Convivencia como armonización de ley, moral y cultura. *Perspectivas*, 32, 19–37.
- Mockus, A. (2003). *Cultura ciudadana y comunicación*. Universidad Nacional de Colombia.

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2017). *Fostering innovation in the public sector*. OECD Publishing.
<https://doi.org/10.1787/9789264270879-en>
- Organización de las Naciones Unidas. (2015). *Transformar nuestro mundo: La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Naciones Unidas.
<https://sdgs.un.org/2030agenda>
- Páramo, P., & Burbano, A. M. (2014). Los usos y la apropiación del espacio público para el fortalecimiento de la democracia. *Revista de Arquitectura*, 16, 6–15.
- Presidencia de la República de Colombia. (1998). Decreto 1504 de 1998. Diario Oficial de la República de Colombia.

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

Anexos

Anexo 1: Cuestionario con preguntas cerradas y abiertas.

Percepción ciudadana sobre convivencia y uso del espacio público en Barrancabermeja

Objetivo: Conocer las percepciones, comportamientos y opiniones de la ciudadanía frente al uso del espacio público y la convivencia ciudadana en Barrancabermeja, con el fin de aportar a las estrategias de cultura ciudadana e innovación pública.

Importante: La información aquí recolectada es confidencial y será utilizada únicamente con fines académicos.

Instrucción: “Instrucción: Marque con una X la respuesta que considere adecuada. En algunas preguntas podrá seleccionar más de una opción.”.

CARACTERIZACIÓN

En que rango de edad se encuentra:

18 a 25 años	
26 a 35 años	
36 a 45 años	
46 a 55 años	
Más de 55 años	

¿Cuál es su ocupación principal?

Estudiante	
Empleado(a)	
Independiente	
Comerciante	
Ama de casa	
Desempleado(a)	

Otro: _____

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

¿Con qué frecuencia utiliza espacios públicos en Barrancabermeja?

Todos los días	
Varias veces por semana	
Ocasionalmente	
Rara vez	

¿Qué espacios públicos frecuenta más?

Parques	
Andenes y zonas peatonales	
Plazas o zonas comerciales	
Canchas o espacios recreativos	
Malecones o zonas verdes	

Otro: _____

PERCEPCIÓN SOBRE EL USO DEL ESPACIO PÚBLICO

Según su percepción, indique con qué frecuencia observa las siguientes situaciones en los espacios públicos de Barrancabermeja.

Situación	Nunca	Casi nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
Basura en espacios públicos	☐	☐	☐	☐	☐
Ocupación de andenes o zonas peatonales	☐	☐	☐	☐	☐
Deterioro del mobiliario urbano	☐	☐	☐	☐	☐
Contaminación visual o sonora	☐	☐	☐	☐	☐

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

Irrespeto a normas de convivencia	☐	☐	☐	☐	☐
Falta de cultura ciudadana	☐	☐	☐	☐	☐

CULTURA CIUDADANA Y COMPORTAMIENTO SOCIAL

¿Cuáles considera que son las principales causas del uso inadecuado del espacio público?

Falta de cultura ciudadana	
Falta de control institucional	
Desinterés de la comunidad	
Falta de educación ciudadana	
Aumento de la informalidad laboral	

Otro: _____

¿Considera que las campañas institucionales sobre cultura ciudadana han sido efectivas?

Si	
No	
Parcialmente	

¿Qué factores considera que influyen más en el comportamiento ciudadano? (Puede seleccionar varias opciones?)

Educación y formación	
Sanciones o multas	
Ejemplo de otros ciudadanos	
Redes sociales y medios de comunicación	
Participación comunitaria	

Otro: _____

¿Qué tan importante considera el cuidado del espacio público para la convivencia ciudadana?

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

Nada importante	
Poco importante	
Moderadamente importante	
Importante	
Muy importante	

PROPUESTAS E INNOVACIÓN PÚBLICA

¿Qué estrategias considera más efectivas para mejorar el comportamiento ciudadano?

Campañas pedagógicas	
Actividades comunitarias	
Señalización creativa	
Intervenciones artísticas y culturales	
Mayor presencia institucional	
Incentivos ciudadanos	
Procesos educativos en colegios	

Otro: _____

¿Estaría dispuesto(a) a participar en actividades comunitarias para el cuidado del espacio público?

Si	
No	
Tal vez	

Desde su experiencia, ¿qué propuesta haría para mejorar la convivencia y el uso adecuado del espacio público en Barrancabermeja?

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

Anexo 2: Matriz de Skateholders

Stakeholder	Tipo de Actor	Poder	Interés	Estrategia Recomendada
Alcaldía / Secretarías	Institucional	Alto	Alto	Gestión directa y liderazgo
Policía / Inspecciones	Institucional	Alto	Medio	Alinear a enfoque pedagógico
Ciudadanía	Social	Medio	Alto	Educación y cultura ciudadana
Comerciantes	Económico	Medio	Alto	Inclusión y regulación
JAC / Líderes	Comunitario	Medio	Alto	Participación activa
Instituciones educativas	Educativo	Bajo	Alto	Formación ciudadana
Medios / Sector privado	Apoyo	Medio	Medio	Comunicación estratégica

Anexo 3: Mapa de Empatía

Vendedor informal

Dimensión	Análisis
¿Qué piensa y siente?	
¿Qué ve?	
¿Qué escucha?	
¿Qué dice y hace?	
Frustraciones	
Necesidades y motivaciones	

**Bucaramanga Convive, cultura ciudadana y uso del espacio público en Barrancabermeja:
diagnóstico y
propuesta de intervención para la convivencia urbana**

Usuario o ciudadano

Dimensión	Análisis
¿Qué piensa y siente?	
¿Qué ve?	
¿Qué escucha?	
¿Qué dice y hace?	
Frustraciones	
Necesidades y motivaciones	

Autoridad de espacio público

Dimensión	Análisis
¿Qué piensa y siente?	
¿Qué ve?	
¿Qué escucha?	
¿Qué dice y hace?	
Frustraciones	
Necesidades y motivaciones	