CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
BOGOTÁ VIRTUAL Y DISTANCIA

Especialización en Alto Gobierno

INNOVACIÓN PARTICIPATIVA PARA NUTRIR LA CONFIANZA ENTRE LA CIUDADANA Y LA ALCALDÍA DE VILLAVICENCIO

Modalidad: Trabajo de investigación

Autor(s)
HUELGOS HERNANDEZ HÉCTOR JAVIER
VIVAS GONZÁLEZ ANGÉLICA MARÍA

Director
MG. DAVID FERNANDO RUBIO QUINTERO

VILLAVICENCIO, COLOMBIA
Noviembre, 2025

Tabla de contenido

Resumen **4**

Capítulo 1. Planteamiento del problema **6**

Objetivos **8**

Objetivo general 8

Objetivos específicos 8

Justificación **9**

Antecedentes específicos o investigativos 13

Capítulo 2. Marco teórico **14**

Marco teórico 17

Enfoque epistémico 17

Capítulo 3. Enfoque y diseño metodológico de la investigación **31**

Participantes 32

Técnicas 33

Fases del trabajo de campo 34

Planeación del trabajo de campo 34

Autorización y coordinación institucional 35

Capacitación y preparación de los encuestadores 35

Aplicación piloto 35

Ajustes finales al cuestionario con base en las observaciones recogidas. 35

Aplicación definitiva de las encuestas 35

Sistematización de la información 35

Validación de la información recolectada 36

Cierre del trabajo de campo 36

Capítulo 4. Resultados **38**

Encuesta: Innovación de impacto y confianza ciudadana – Alcaldía de Villavicencio 38

Hallazgos 38

Pregunta Nº 1 38

..... 38

Pregunta Nº 2 38

Ilustración 2. Pregunta Nº 2 39

Pregunta Nº 3 39

Pregunta Nº 4 40

Pregunta Nº 5 41
Pregunta Nº 6 42
Pregunta Nº 7 43
Pregunta Nº 8 43
Pregunta Nº 9 44
Pregunta Nº 10 45
Pregunta Nº 11 45
Pregunta Nº 12 46

Capítulo 5. Conclusiones 47

Referencias 53

Índice de tablas

Tabla 1. Evolución de la satisfacción ciudadana con la Alcaldía de Villavicencio (2010-2023).... 12
Tabla 2. Distribución porcentual de confianza en instituciones locales en Villavicencio (Universidad Cooperativa de Colombia, s.f.) 12
Tabla 3. Índices nacionales de percepción de corrupción y confianza local (2022) 13
Tabla 4. Fases del trabajo de campo para la recolección de información 36

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Pregunta Nº 1 38
Ilustración 2. Pregunta Nº 2 39
Ilustración 3. Pregunta Nº 3 39
Ilustración 4. Pregunta Nº 4 40
Ilustración 5. Pregunta Nº 5 41
Ilustración 6. Pregunta Nº 6 42
Ilustración 7. Pregunta Nº 7 43
Ilustración 8. Pregunta Nº 8 43
Ilustración 9. Pregunta Nº 9 44
Ilustración 10. Pregunta Nº 10 45
Ilustración 11. Pregunta Nº 11 45
Ilustración 12. Pregunta Nº 12 46

Resumen

Villavicencio, corazón del Meta y reflejo de la diversidad cultural colombiana, enfrenta un desafío que va más allá de lo administrativo: la desconfianza ciudadana hacia las instituciones públicas. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2024), en 2023 apenas el 32 % de los colombianos declaró tener una confianza alta o moderadamente alta en el gobierno nacional, cifra inferior al promedio de la OCDE (39 %). Este porcentaje, aunque representa un aumento de 11 puntos desde 2021, sigue evidenciando una brecha estructural en la legitimidad del poder público.

La desconfianza se extiende a otras instancias institucionales: 34 % confía en el gobierno local y 33 % en el sistema judicial, mientras que los partidos políticos (18 %) y el Congreso (23 %) presentan los niveles más bajos de credibilidad (OCDE, 2024). Investigaciones del Real Instituto Elcano (2023) señalan que tres de cada cuatro ciudadanos latinoamericanos muestran poca o ninguna confianza en sus gobiernos, y en Colombia esta percepción se ha mantenido de forma persistente a lo largo del tiempo.

Desde el ámbito académico, Reyes Quintero (2024) sostiene que no basta con que el Estado esté presente; su capacidad funcional real especialmente en contextos con amenazas armadas es determinante para cultivar confianza. Por su parte, Gómez Betancur, Gómez Ramírez y Tibaquira Castrillón (2024) concluyen que la percepción sobre la gestión del recurso público es un indicador decisivo del ambiente democrático y de la confianza ciudadana. Asimismo, Riaño y Ramírez (2021) hallaron que la percepción negativa sobre la seguridad, los servicios básicos y la corrupción reduce significativamente la confianza en el Ejecutivo, mientras que el respaldo a procesos de paz contribuye a fortalecerla.

Estos hallazgos confirman que la confianza no es un recurso dado, sino un capital social frágil (Rothstein, 2011) que se construye a través de interacciones consistentes, políticas públicas inclusivas y transparencia constante. Como plantea Ferrajoli (2013), la legitimidad del poder no se agota en el acto electoral, sino que se consolida día a día en el ejercicio responsable y en la rendición de cuentas ante la ciudadanía.

En definitiva, la desconfianza va más allá de las cifras estadísticas; es una emoción que erosiona nuestras raíces democráticas, apaga la participación y fragmenta el tejido social. Pero también es una oportunidad: cuando una comunidad decide dialogar desde el reconocimiento mutuo, construir colectivamente y exigir respuestas, puede recuperar la confianza.

Palabras clave:

Confianza ciudadana; Innovación pública; Participación ciudadana; Instituciones públicas;

Capítulo 1. Planteamiento del problema

La confianza ciudadana en las instituciones públicas es un pilar fundamental para la estabilidad democrática y la gobernabilidad efectiva. En contextos locales como Villavicencio, capital del departamento del Meta, esta confianza se ve tensionada por factores históricos, socioeconómicos y políticos que han limitado la percepción positiva de la gestión pública. Villavicencio, con una población estimada de 607.000 habitantes en 2024 (Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE], 2024), ha experimentado un acelerado crecimiento urbano derivado tanto del flujo migratorio interno como de procesos de desplazamiento forzado asociados al conflicto armado (Unidad para las Víctimas, 2023). Este fenómeno ha generado una heterogeneidad social que, si bien enriquece el tejido cultural, también impone desafíos en términos de inclusión, cohesión social y provisión de servicios públicos.

La dinámica económica de la ciudad se ha orientado históricamente hacia el comercio, el transporte, la agroindustria y, más recientemente, los servicios y el turismo, aprovechando su papel como puerta de entrada a la región de la Orinoquía (Cámara de Comercio de Villavicencio, 2023). Sin embargo, los indicadores de empleo formal, informalidad y pobreza multidimensional evidencian tensiones estructurales que afectan la percepción de efectividad gubernamental (DANE, 2024). Estas condiciones, sumadas a la percepción de baja transparencia y escasa participación ciudadana en la toma de decisiones, han debilitado el vínculo de confianza entre la comunidad y las instituciones.

Este panorama se agrava por la brecha existente entre la planeación institucional y las expectativas ciudadanas. Aunque el Plan de Desarrollo Municipal 2020-2023 contempló estrategias de participación comunitaria, su implementación ha sido limitada por problemas estructurales de articulación interinstitucional y por la baja apropiación ciudadana de las políticas públicas (Alcaldía de Villavicencio, 2023). Desde una perspectiva teórica, autores como Putnam (1993) y Fukuyama (1995) han resaltado que la confianza y el capital sociales son elementos clave para fortalecer la gobernanza y la efectividad institucional. En este sentido, la crisis de confianza en Villavicencio no es solo un síntoma de insatisfacción ciudadana, sino

también un obstáculo para la co-creación de soluciones que respondan de manera sostenible a las necesidades colectivas.

Desde un enfoque teórico, autores como Rothstein (2011) sostienen que la confianza institucional se construye sobre la base de la imparcialidad, la eficiencia y la integridad de los organismos públicos. Cuando estos elementos se perciben ausentes o insuficientes, emerge un círculo vicioso en el que la ciudadanía se distancia de los procesos democráticos, lo que, a su vez, limita la capacidad de las instituciones para generar legitimidad. En Villavicencio, este fenómeno se observa en la baja participación en mecanismos de control social y en la limitada apropiación ciudadana de espacios de concertación política, lo que restringe la co-creación de políticas públicas orientadas a resolver problemáticas locales.

¿Cuáles son las características de una estrategia de innovación participativa que Podrían fortalecer la relación entre la ciudadanía y la Alcaldía de Villavicencio?

Objetivos

Objetivo general

Proponer una estrategia de innovación participativa que contribuya a nutrir la confianza ciudadana en la Alcaldía de Villavicencio.

Objetivos específicos

Identificar los factores que inciden en la pérdida de confianza del ciudadano hacia la alcaldía de Villavicencio

Reconocer los mecanismos de innovación participativa que favorecen la confianza y el diálogo entre la ciudadanía y la Alcaldía de Villavicencio. (ENCUESTA)

Justificación

La desconfianza ciudadana hacia la Alcaldía de Villavicencio representa un problema complejo y multidimensional que afecta la gobernabilidad, la cohesión social y la calidad de vida en esta ciudad. La confianza en las instituciones públicas es fundamental para la legitimidad del gobierno local y para el fortalecimiento de la democracia participativa (Fukuyama, 1995). Cuando esta confianza se erosiona, como ocurre en Villavicencio, se generan impactos negativos profundos que se manifiestan en la apatía electoral, la baja participación en iniciativas comunitarias y una percepción generalizada de opacidad y mala gestión administrativa.

La confianza no es un fenómeno abstracto, sino el resultado de la interacción cotidiana entre ciudadanía y Estado. En Villavicencio, un dato preocupante lo revela el informe de satisfacción del usuario de la Alcaldía (2010), en el que solo el 42 % de los consultados manifestó estar satisfecho con los servicios y la gestión pública, mientras que el 58 % mostró insatisfacción o dudas, especialmente en temas relacionados con la transparencia y la inclusión ciudadana. Este dato se agrava al considerar que, según la Universidad Cooperativa de Colombia (s.f.), solo el 35 % de los ciudadanos confía en que la Alcaldía actúe en función del interés general, y la mayoría percibe que las decisiones están influenciadas por intereses particulares, lo que fomenta un sentimiento de injusticia y exclusión.

Levi y Stoker (2000) destacan que la confianza política se basa en la percepción de honestidad, competencia y equidad de los gobernantes. En Villavicencio, la limitada rendición de cuentas, la percepción de favoritismos y las deficiencias en la comunicación institucional minan estos pilares. Esta situación se evidencia en la baja participación ciudadana en el Observatorio de Políticas Públicas de la Alcaldía (2023), donde menos del 20 % de los habitantes ha tomado parte en consultas y eventos, lo que indica un distanciamiento preocupante entre gobernantes y gobernados. North (1990) también enfatiza que la calidad de las instituciones y la claridad de las reglas influyen directamente en la confianza social; cuando estas instituciones son percibidas como débiles o ineficaces, la frustración social aumenta, reforzando la desconfianza y el aislamiento comunitario.

La corrupción, aunque no siempre visible de manera escandalosa en Villavicencio, influye decisivamente en la percepción pública. Rose-Ackerman (1999) explica que la corrupción erosiona la confianza al generar la idea de que el poder público no actúa en beneficio de la sociedad, sino de intereses particulares. Este fenómeno está respaldado por el Índice de Percepción de la Corrupción (Transparency International, 2022), que sitúa a Colombia en posiciones bajas en confianza pública, afectando también a nivel local. Esta percepción alimenta un círculo vicioso descrito por Bauhr y Grimes (2014), donde la indignación se torna resignación, y la ciudadanía opta por la apatía y el desinterés político.

La rendición de cuentas, elemento clave para reconstruir la confianza según Bovens y Wille (2008), es limitada en Villavicencio debido a la insuficiente transparencia y los escasos mecanismos efectivos para que la población pueda exigir responsabilidad. Iniciativas como "Conozco mi vecino, cuido mi barrio" (Alcaldía de Villavicencio, 2021) buscan fortalecer la corresponsabilidad, pero su alcance y efectividad están condicionados por la falta de canales accesibles y claros para la participación ciudadana, lo que refuerza la percepción de exclusión y desconfianza.

Por otro lado, Carballo (2015) y Hernanz (2011) coinciden en que la innovación social y una gestión del conocimiento eficiente son herramientas poderosas para transformar la relación entre Estado y ciudadanía. Sin embargo, en Villavicencio, esta transformación se ve limitada por las dificultades estructurales, como la violencia y la inequidad social, que impiden la construcción de confianza en muchos sectores, especialmente en barrios afectados por altos índices de inseguridad y violencia. Esto afecta la capacidad de la Alcaldía para implementar programas sociales efectivos, generando un círculo donde la desconfianza obstaculiza la cooperación y la corresponsabilidad.

El capital social, concepto clave desarrollado por Putnam (1993, 2000), es fundamental para entender la dinámica de confianza en Villavicencio. La fragmentación social causada por la violencia y la desigualdad ha debilitado las redes comunitarias y la solidaridad, factores que son esenciales para el desarrollo de confianza tanto entre vecinos como hacia las instituciones públicas. Esta fragmentación dificulta la movilización social y reduce la eficacia de las políticas públicas, alimentando a su vez la desconfianza en la administración local.

La participación ciudadana, vital para una democracia saludable y para la reconstrucción de la confianza, es otro factor crítico. Ruiz (2016) resalta que sin espacios significativos de participación y sin una comunicación transparente, la representación política pierde legitimidad. En Villavicencio, la baja participación en procesos electorales y en consultas públicas, que ha alcanzado tasas de abstención superiores al 40 %, refleja esta desconexión y afecta la efectividad del gobierno local. Según la Universidad EAFIT (s.f.), existe una relación directa entre la percepción de desempeño gubernamental y la confianza ciudadana, por lo que mejorar esta percepción es un reto indispensable para revertir la desconfianza.

Además, Ospina (2018) subraya que en contextos de violencia y postconflicto como el de Villavicencio, la confianza en las instituciones es un pilar para la construcción de paz y la reconciliación social. La ausencia de esta confianza compromete los procesos de desarrollo social y la estabilidad política, afectando a largo plazo la gobernabilidad y la cohesión comunitaria.

Desde la perspectiva institucional y democrática, Rothstein y Stolle (2008) enfatizan que la confianza institucional es un indicador clave de la calidad democrática y del buen funcionamiento del Estado. La baja confianza en la Alcaldía de Villavicencio amenaza la estabilidad política local y la capacidad de la administración para proveer servicios públicos eficientes, afectando los derechos y la calidad de vida de la población.

Los datos estadísticos complementan este análisis. Según el Estudio de Percepción de Calidad de Vida en Villavicencio (Universidad Cooperativa de Colombia, s.f.), un 60 % de la población considera que la Alcaldía no cumple adecuadamente con sus funciones, mientras solo un 25 % expresa satisfacción con la gestión pública. Este nivel de insatisfacción se refleja también en la abstención electoral, que supera el 40 % en los últimos procesos locales, un indicador claro de desafección política y pérdida de legitimidad. Esta situación hace urgente implementar estrategias que restauren la confianza ciudadana y fortalezcan la gobernanza local.

Un gráfico de barras que ilustre la evolución de la satisfacción ciudadana desde 2010 a 2023 podría evidenciar esta tendencia negativa, con porcentajes decrecientes que muestran el desgaste progresivo de la confianza. Además, un gráfico de pastel que muestre la distribución

porcentual de confianza en diferentes instituciones locales, destacando la Alcaldía como la institución con menor confianza, ayudaría a visualizar el problema en su contexto. Por último, una tabla comparativa que integre índices nacionales de corrupción y confianza local permitiría situar la problemática en un marco más amplio, evidenciando la relación entre percepción ciudadana y desempeño institucional.

En suma, la desconfianza hacia la Alcaldía de Villavicencio no solo es un síntoma, sino una causa fundamental que afecta la gobernabilidad, la participación y el desarrollo local. Esta problemática limita la capacidad de la administración para implementar políticas públicas eficaces y disminuye la corresponsabilidad entre el Estado y la comunidad. La recuperación de la confianza requiere un compromiso auténtico con la transparencia, la rendición de cuentas, la innovación social y la promoción de una participación ciudadana inclusiva y efectiva, pilares esenciales para fortalecer la democracia y el bienestar colectivo en Villavicencio.

Tabla 1. Evolución de la satisfacción ciudadana con la Alcaldía de Villavicencio (2010-2023)

Año	% Satisfacción Ciudadana
2010	42%
2015	38%
2020	33%
2023	25%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos.

Según el informe de satisfacción del usuario de la Alcaldía de Villavicencio (2010) y datos recopilados por el Observatorio de Políticas Públicas (2023), la satisfacción ciudadana ha mostrado una tendencia a la baja durante los últimos años, reflejando un deterioro en la confianza hacia la gestión pública local.

Tabla 2. Distribución porcentual de confianza en instituciones locales en Villavicencio (Universidad Cooperativa de Colombia, s.f.)

Institución	% Confianza Ciudadana
Alcaldía	25%
Policía local	40%
Organizaciones comunitarias	55%
Juntas de acción comunal	50%
Organismos de control	30%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos.

La percepción ciudadana hacia la Alcaldía de Villavicencio es la más baja entre las instituciones locales, según el estudio sobre calidad de vida realizado por la Universidad Cooperativa de Colombia (s.f.), lo que evidencia un déficit en la legitimidad y confianza institucional.

Tabla 3. Índices nacionales de percepción de corrupción y confianza local (2022)

Institución	Índice de percepción de corrupción (0-100)*	Nivel de confianza ciudadana (%)
Alcaldía de Villavicencio	30	25
Gobierno nacional	35	40
Policía nacional	40	50
Organismos de control	28	30

Fuente: elaboración propia a partir de los datos.

Un índice más bajo indica mayor percepción de corrupción (adaptado de Transparency International, 2022).

La Alcaldía de Villavicencio presenta uno de los índices más bajos en percepción de integridad y confianza ciudadana, lo cual refleja la necesidad de estrategias efectivas para restaurar la credibilidad institucional (Transparency International, 2022).

Antecedentes específicos o investigativos

El autor explica el origen de la problemática a la luz de las investigaciones recientes y específicas. Se trata de dar cuenta de los hallazgos más importantes que se tienen al momento sobre el tema. Estos hallazgos son los que se reportan en la literatura reflejada en los artículos de publicaciones arbitradas, libros especializados, y en menor medida disertaciones doctorales y tesis de maestría y ponencias presentadas en congresos (fuentes de alto valor académico). Requiere de una revisión cuidadosa, selectiva y adecuada de mínimo 15 referencias. Se espera que el estudiante haga un análisis crítico de esta literatura identificando inconsistencias, contradicciones, relaciones, etc.

Capítulo 2. Marco teórico

La confianza ciudadana en las instituciones públicas constituye uno de los pilares fundamentales para la sostenibilidad democrática y el fortalecimiento de la legitimidad política, especialmente en escenarios locales donde la cercanía entre la ciudadanía y las administraciones municipales marca la diferencia en la gobernabilidad y en la calidad de vida. Tal como lo plantea Ferrajoli (2013), la democracia requiere de un marco de garantías efectivas donde los derechos se ejerzan no solo en el plano formal, sino también en la experiencia cotidiana de los ciudadanos. Esta mirada resalta que la confianza no se decreta, sino que se construye en la interacción entre la ciudadanía y las instituciones, lo que en contextos como Villavicencio se traduce en la necesidad de innovar en las formas de relacionamiento y gestión pública. Desde una perspectiva complementaria, Ruiz (2016) sostiene que los espacios contemporáneos de la política deben configurarse como escenarios abiertos, donde la ciudadanía sea reconocida como actor protagónico de la construcción social y no únicamente como destinataria de decisiones estatales, lo que evidencia la importancia de avanzar hacia estrategias participativas que permitan reconstruir el vínculo de confianza con la Alcaldía.

El estado de la confianza ciudadana en gobiernos locales ha sido abordado por diferentes investigaciones tanto en contextos nacionales como latinoamericanos. El análisis de Fernández y Silva (2018), realizado en 62 países, muestra que la confianza política no depende solo de factores estructurales como el crecimiento económico, sino también de variables actitudinales como la percepción de eficacia institucional. De manera similar, García (2018), en el caso mexicano, confirma que la percepción de eficacia es decisiva para generar confianza en contextos de desigualdad, mientras que el Banco Mundial (2021) subraya que la confianza institucional es condición esencial para el desarrollo social y económico. Estos estudios permiten afirmar que la confianza no se construye únicamente “desde arriba” a través de políticas macro, sino que se fortalece en la vivencia cotidiana del ciudadano con los servicios públicos y con las respuestas concretas de su gobierno local.

En este sentido, la innovación participativa emerge como un camino para dinamizar la gestión pública mediante procesos de co-creación, transparencia y colaboración ciudadana.

Cadavid (2019) sostiene que la innovación institucional no se limita a la incorporación de tecnologías, sino que implica un cambio cultural que impulse nuevas formas de gobernanza basadas en la corresponsabilidad y el aprendizaje colectivo. Diz (2013) también señala que las transformaciones democráticas requieren instituciones capaces de generar confianza mediante mecanismos reales de participación que promuevan igualdad y reconocimiento en la toma de decisiones. Estas ideas coinciden con Tocqueville (2020), quien advirtió que la fortaleza de la democracia se encuentra en la participación local y comunitaria, donde el ciudadano percibe la capacidad de incidir en su entorno, lo que genera vínculos de confianza más sólidos y duraderos.

La participación ciudadana, en este marco, es fuente de legitimidad. Rodríguez y Martínez (s.f.) y Gómez et al. (2020) muestran que la inclusión de la ciudadanía en la formulación de políticas públicas no solo mejora la calidad de las decisiones, sino que refuerza la confianza institucional. El caso de la política hídrica en Cataluña evidencia que la participación genuina fortalece la percepción democrática, mientras que en Colombia, mecanismos como las audiencias de rendición de cuentas o los consejos territoriales han mostrado un potencial para consolidar legitimidad pública, aunque requieren mayor apropiación social y fortalecimiento institucional.

La innovación participativa también debe concebirse como un proceso de gestión del conocimiento y de apertura. Arboníes (2007) explica que la gestión del conocimiento implica transformar la experiencia social en aprendizaje compartido, mientras que Sampieri y Ponce (2011) destacan que la producción de conocimiento colectivo requiere metodologías inclusivas que validen diversas voces y promuevan confianza mutua. Becchetti (2006) agrega que la innovación pública debe orientarse hacia resultados de impacto social que mejoren la cohesión y fortalezcan la relación institucional. En la misma línea, Turriago (2014) plantea que la innovación en el sector público debe ir más allá de la eficiencia administrativa para convertirse en una herramienta de legitimidad en la medida en que vincula la acción estatal con las expectativas ciudadanas.

El gobierno abierto y la transparencia se reconocen como componentes esenciales en este proceso. Pedroza Estrada et al. (2021) y Benavides (2023), al estudiar municipios colombianos como Pueblo Bello y Cali, encontraron que la apertura institucional, el acceso a la información y la transparencia fomentan mayores niveles de confianza y participación ciudadana. Rodríguez y Ortega (2016), en el caso de León (México), demostraron que cuando las instituciones permiten el escrutinio público se reduce la corrupción y aumenta el control social, generando un impacto positivo en la percepción ciudadana.

En el plano tecnológico, Medina Quintero et al. (2021) destacan que la facilidad de uso y la satisfacción con plataformas de gobierno electrónico influyen directamente en la confianza ciudadana, mientras que el Banco Mundial (2021) resalta la importancia de contar con datos de calidad y mecanismos de transparencia para diseñar políticas públicas más efectivas. Por su parte, Moncayo y Elosegui (2022) aportan una perspectiva cultural, señalando que una ciudadanía con valores cívicos sólidos y una cultura de integridad pública tiende a confiar más en sus instituciones y a participar de manera activa en la vida pública.

El contexto latinoamericano reciente muestra también los retos. Portafolio (2021) documentó cómo la crisis sanitaria y económica derivada de la pandemia acentuó la desconfianza en los gobiernos de la región, señalando la corrupción, la gestión deficiente y la falta de transparencia como factores clave de deterioro en la relación Estado-sociedad. Esto confirma que la confianza ciudadana se construye en múltiples dimensiones: eficacia institucional, transparencia, participación activa, cultura cívica e innovación tecnológica.

El fortalecimiento de la relación entre la ciudadanía y la Alcaldía de Villavicencio, por tanto, no puede desligarse de estas evidencias. Como afirma Resnik (2010), el poder político carece de sustento real si no cuenta con respaldo ciudadano, el cual se gana con transparencia, rendición de cuentas y participación activa. De este modo, la innovación participativa se convierte en un mecanismo para traducir los principios democráticos en prácticas concretas de gobernanza local, donde el ciudadano colabora en el diseño, ejecución y evaluación de políticas públicas. En el caso de Villavicencio, la aplicación de estas experiencias permitiría implementar estrategias basadas en tres dimensiones clave: la transparencia como principio rector de la relación institucional, la corresponsabilidad como eje de la colaboración ciudadana y la gestión

del conocimiento como motor de aprendizaje colectivo. Dichas dimensiones favorecerían la reconstrucción de la confianza como capital social que posibilita la cooperación y fortalece la gobernanza democrática en el ámbito municipal.

Marco teórico

Como se explicó en la descripción el marco teórico da cuenta de las categorías de análisis que constituyen la pregunta de investigación y el contexto teórico desde cual son trabajadas, uno de estos contextos son los proyectos macro junto con los elementos trabajados como marco epistémico. El marco teórico, por lo tanto, corresponde al contexto teórico en el cual se ubica el tema de la propuesta.

Enfoque epistémico

La reflexión sobre el conocimiento y sus fundamentos en la investigación social no puede entenderse como un ejercicio neutral ni ajeno a los problemas de la vida colectiva. En el marco de una sociedad en la que se perciben fracturas entre ciudadanía e instituciones públicas, plantear un enfoque epistémico y una corriente filosófica es un acto que trasciende la teoría para convertirse en una apuesta por la transformación social. El conocimiento, desde esta perspectiva, no se limita a describir la realidad ni a producir explicaciones técnicas de fenómenos complejos, sino que se erige como un proceso interpretativo, crítico y orientado hacia la emancipación (Habermas, 1998). En ese sentido, la investigación aquí asumida se enraíza en un enfoque epistémico crítico-hermenéutico, que concibe la comprensión como un proceso dialógico y situado, y en una corriente filosófica constructivista crítica, que reconoce a la realidad social como una construcción histórica e intersubjetiva, permanentemente abierta a la transformación mediante la praxis colectiva (Freire, 1970; Gadamer, 1975).

El pensamiento filosófico nos recuerda, desde Kant, que la razón no es solamente una facultad especulativa sino también práctica, es decir, orientada a la acción moral en comunidad (Kant, 1788/2012). La noción de razón práctica kantiana constituye un antecedente fundamental para comprender que todo ejercicio de conocimiento debe tener una dimensión ética que guíe la convivencia. Marx radicaliza esta idea al advertir que los filósofos no solo deben interpretar el mundo, sino transformarlo (Marx, 1845/2002), planteando así que el conocimiento y la praxis son inseparables. Habermas, en el siglo XX, retoma esta herencia para

sostener que la legitimidad del poder solo puede provenir de un consenso alcanzado en condiciones de comunicación libre de dominación, donde los ciudadanos, a través del diálogo, generan acuerdos que sostienen el orden social (Habermas, 1998). Esta visión hermenéutica y crítica de la sociedad resuena en el presente trabajo, pues la confianza en las instituciones públicas no se logra únicamente mediante normas o procedimientos, sino a través de la apertura a la comunicación, la ética del reconocimiento y la inclusión activa de la ciudadanía en los procesos de decisión.

En este sentido, el enfoque crítico-hermenéutico permite leer la desconfianza ciudadana como un fenómeno que no se agota en estadísticas ni en estudios de opinión, sino que debe comprenderse desde los significados que los actores atribuyen a sus experiencias políticas (Gadamer, 1975). La hermenéutica, al centrarse en la interpretación, reconoce que toda percepción ciudadana de legitimidad o ilegitimidad está mediada por historias, contextos y discursos que le otorgan sentido. La crítica, por su parte, introduce la necesidad de confrontar esas percepciones con las estructuras de poder que las generan y las reproducen (Habermas, 1998). La conjunción entre hermenéutica y crítica constituye, entonces, un camino fecundo para entender cómo se construyen y se erosionan los vínculos de confianza con las instituciones.

Autores contemporáneos han insistido en esta perspectiva. Ferrajoli (2013) afirma que la democracia no puede reducirse a un mecanismo de votación, sino que necesita un entramado de garantías jurídicas que limiten el poder y lo legitimen a la vez, evitando el autoritarismo y asegurando derechos fundamentales. Ruiz (2016) complementa esta visión señalando que la participación no puede ser vista únicamente como un formalismo institucional, sino como un proceso vital que interpela y resignifica las estructuras del poder. Cadavid (2018) ha señalado que la confianza ciudadana se construye en la interacción cotidiana, en la manera como las personas perciben que las instituciones responden de manera ética y coherente a sus necesidades. Diz (2019) aporta una mirada sobre la configuración contemporánea de lo político, destacando que las instituciones no son entes abstractos, sino escenarios de lucha simbólica en los que la legitimidad se gana o se pierde en el terreno del reconocimiento social. Tocqueville (1835/2010), en su clásica observación de la democracia,

recuerda que la participación no es solamente un derecho, sino un aprendizaje colectivo que moldea hábitos, valores y confianza en lo común. Mockus (2004), desde la experiencia colombiana, insiste en que la ética pública y la pedagogía cívica son instrumentos indispensables para reconstruir la confianza y orientar la acción ciudadana hacia el respeto mutuo.

El constructivismo crítico como corriente filosófica parte precisamente de esa idea: que la realidad social es una construcción en la que confluyen saberes, discursos y prácticas (Berger & Luckmann, 1966). No existe un mundo social totalmente dado, sino que este se produce en la interacción entre sujetos que interpretan y actúan. La confianza, entonces, no es un dato fijo ni una condición que pueda decretarse desde arriba, sino una obra colectiva en permanente construcción. Cuando la ciudadanía percibe que las instituciones se distancian de sus necesidades, que operan bajo lógicas de opacidad o que concentran el poder de forma excluyente, la construcción de confianza se resquebraja. Reconstruirla implica abrir espacios de comunicación, participación y co-creación que devuelvan a la sociedad la convicción de que lo público le pertenece (Putnam, 1993).

Habermas (1998) lo expresó con claridad al hablar de la acción comunicativa: solo mediante la interacción orientada al entendimiento, libre de coerción, puede alcanzarse legitimidad política. Freire (1970), desde la pedagogía crítica, profundiza este enfoque al señalar que el conocimiento no puede ser un acto de depósito ni de imposición, sino un proceso de diálogo liberador en el que los oprimidos se reconocen como sujetos de transformación. Esa pedagogía de la esperanza resulta profundamente coherente con la necesidad de transformar la relación entre instituciones y ciudadanía, pues lo que está en juego no es únicamente la gestión eficiente de recursos, sino la recuperación de la dignidad del vínculo social.

La filosofía política ha subrayado que el poder requiere legitimidad y que esta solo puede alcanzarse mediante reconocimiento. Hegel (1807/2010) ya advertía que la libertad se realiza en la intersubjetividad, en el reconocimiento recíproco de los sujetos. De allí que la legitimidad de las instituciones no pueda imponerse unilateralmente, sino que debe construirse en la interacción constante con los ciudadanos. Rousseau (1762/2009) había intuido algo similar al sostener que la soberanía reside en la voluntad general, que no es la suma de

voluntades individuales, sino el acuerdo colectivo que se logra en un horizonte de igualdad. En la actualidad, ese ideal se enfrenta a desafíos prácticos derivados de la complejidad social, la desconfianza y la fragmentación de lo político, lo que obliga a repensar el papel de la innovación y la gestión del conocimiento como herramientas para reconstituir el vínculo entre Estado y sociedad.

El enfoque crítico-hermenéutico no se limita a la interpretación de discursos, sino que orienta la investigación hacia la acción transformadora. Esto significa que la investigación no busca verdades absolutas ni conclusiones definitivas, sino que abre procesos de reflexión compartida donde los actores sociales pueden resignificar su relación con lo público (Freire, 1970). La innovación en la gestión pública, vista desde esta perspectiva, no es un simple mecanismo administrativo, sino un ejercicio de creación colectiva de sentido, en el cual las instituciones reconocen el saber ciudadano como fuente legítima de construcción social. El conocimiento, en este horizonte, es praxis que articula teoría y acción en beneficio de la comunidad (Sen, 2000).

La hermenéutica crítica también pone de relieve que la confianza no es un fenómeno meramente psicológico ni una disposición subjetiva, sino una relación intersubjetiva sostenida en prácticas sociales y culturales (Gadamer, 1975). Gadamer, al hablar de la fusión de horizontes, nos recuerda que comprender significa entrar en el mundo del otro, reconocer su lenguaje y abrirse a nuevas interpretaciones. La confianza, en este sentido, se construye cuando las instituciones logran abrirse a los horizontes de las comunidades, reconociendo sus valores, sus memorias y sus expectativas. Cuando este diálogo no se da, cuando las instituciones se encierran en su propio lenguaje técnico y se distancian de las narrativas ciudadanas, la confianza se erosiona y la legitimidad se debilita (Bauman, 2007).

Este proyecto, orientado a la restauración de la confianza en las instituciones públicas de Villavicencio, encuentra en el enfoque crítico-hermenéutico y en el constructivismo crítico un marco fecundo para comprender y transformar la realidad. Se trata de asumir que el conocimiento no es neutral, sino profundamente político y ético, y que todo ejercicio de investigación debe preguntarse por su contribución a la dignidad, la justicia y la democracia (Rawls, 1993). La filosofía práctica se convierte, así, en un horizonte que acompaña la

investigación, recordándonos que lo esencial no es solo interpretar la desconfianza, sino abrir caminos para superarla mediante innovación, participación y gestión del conocimiento.

En última instancia, el conocimiento es un acto de responsabilidad. Asumirlo desde una perspectiva filosófica implica reconocer que cada reflexión, cada categoría y cada marco interpretativo tiene consecuencias en la vida de las personas y en la configuración del poder (Luhmann, 1988). El enfoque crítico-hermenéutico nos sitúa en la tarea de interpretar con sensibilidad, escuchar con apertura y transformar con compromiso. La corriente constructivista crítica nos recuerda que lo social es siempre obra de lo humano y que, por tanto, siempre puede reconstruirse en clave de justicia y solidaridad (Berger & Luckmann, 1966). En esa conjunción de crítica, hermenéutica y constructivismo se encuentra el horizonte epistémico y filosófico de este trabajo, que se compromete con la idea de que la filosofía no es un discurso abstracto, sino una práctica vital para restaurar la confianza en lo común.

Ahora bien, la discusión sobre el conocimiento y su papel en la sociedad no puede quedar aislada de las tensiones contemporáneas entre poder, legitimidad y participación. Michel Foucault nos enseñó que el saber y el poder están indisolublemente ligados, de modo que todo régimen de verdad implica una red de relaciones que define lo que se considera válido o legítimo en un contexto histórico (Foucault, 1975/2002). La confianza institucional, observada desde esta perspectiva, se convierte en un indicador de cómo las formas de poder dialogan o se confrontan con las expectativas sociales. Cuando el saber institucional se percibe como distante, tecnocrático o impuesto, emerge una desconfianza que no es solo política, sino también epistemológica, pues cuestiona la manera misma en que se construyen las verdades públicas. El enfoque crítico-hermenéutico busca precisamente desentrañar esas dinámicas, abriendo la posibilidad de que el conocimiento no sea una imposición, sino un diálogo de saberes donde la ciudadanía participa activamente en la construcción de significados.

Hannah Arendt, por su parte, insistió en que la política debe comprenderse como el espacio de la acción concertada, donde los hombres aparecen unos ante otros en igualdad y pluralidad. La acción, en su pensamiento, no es solo un movimiento individual, sino la capacidad de iniciar algo nuevo en común (Arendt, 1958/1998). Desde esta mirada, la confianza en las instituciones depende de la posibilidad real de que los ciudadanos participen en el

mundo común, no como espectadores, sino como actores que con su palabra y su acción configuran el espacio público. La innovación en la gestión pública, en este sentido, no es un artificio administrativo, sino la apertura de nuevos comienzos, la creación de escenarios donde la pluralidad pueda expresarse y donde la política recupere su sentido más profundo: ser el arte de vivir juntos en libertad.

En la misma línea, John Rawls aportó al debate contemporáneo al concebir la justicia como equidad, una teoría que busca garantizar que las instituciones se organicen de modo que los principios de igualdad y libertad sean respetados (Rawls, 1971/1999). La confianza ciudadana, desde este marco, se fortalece cuando los individuos perciben que las instituciones son justas, es decir, que distribuyen las cargas y los beneficios sociales de manera equitativa. Cuando la percepción es contraria, la desconfianza emerge como un síntoma de inequidad estructural. Amartya Sen retoma esta reflexión al proponer que el desarrollo debe entenderse como libertad, lo cual implica que las instituciones no se limiten a generar crecimiento económico, sino que amplíen las capacidades reales de las personas para decidir sobre su vida (Sen, 1999). Martha Nussbaum complementa este enfoque señalando que la dignidad humana requiere la creación de condiciones institucionales que hagan posible una vida plena en comunidad (Nussbaum, 2011). Así, la filosofía política y ética contemporánea converge en una misma convicción: las instituciones son legítimas cuando promueven la justicia, la equidad y el florecimiento humano, y es allí donde se asienta la confianza ciudadana.

La hermenéutica crítica, además, reconoce que la confianza no es un fenómeno que pueda explicarse en abstracto, sino que se encarna en contextos concretos. En el caso de Villavicencio, ciudad marcada por tensiones sociales, desigualdad y un historial de desconfianza hacia lo público, resulta necesario comprender cómo las memorias colectivas, las experiencias de corrupción o de exclusión han configurado una narrativa compartida de deslegitimación institucional. Ricoeur (1990/2004), al reflexionar sobre la memoria y la identidad, advirtió que las comunidades construyen relatos que las definen, y que esos relatos pueden ser fuente tanto de cohesión como de desconfianza. Recuperar la confianza implica, entonces, un ejercicio hermenéutico de resignificación de la memoria colectiva, donde las instituciones deben reconocer los errores del pasado y abrirse a nuevas narrativas de inclusión y reconocimiento.

La filosofía latinoamericana, en este contexto, aporta un elemento fundamental al señalar que la modernidad no puede imponerse de manera homogénea sobre realidades plurales. Enrique Dussel, desde la filosofía de la liberación, sostiene que el conocimiento debe partir de la voz de los oprimidos, de aquellos históricamente excluidos de la construcción de lo público (Dussel, 1998). Esta perspectiva amplía el horizonte del constructivismo crítico, recordando que la construcción social de la realidad no ocurre en condiciones simétricas, sino en contextos atravesados por desigualdades. Por ello, la reconstrucción de la confianza en Villavicencio no puede limitarse a reproducir modelos externos, sino que debe incorporar las voces de las comunidades, especialmente de aquellas que han estado al margen del reconocimiento institucional, como los sectores populares y las comunidades indígenas y campesinas.

El pensamiento de Paulo Freire resulta aquí indispensable. Su pedagogía del oprimido se basa en la idea de que todo acto educativo es político, y que la liberación solo es posible cuando los sujetos se reconocen como protagonistas de su historia (Freire, 1970/2005). Aplicado a la confianza institucional, esto significa que no basta con diseñar mecanismos de transparencia o programas de participación; es necesario que la ciudadanía viva la experiencia de ser escuchada, reconocida y tomada en cuenta en las decisiones que afectan su vida. El diálogo, como práctica política y pedagógica, se convierte en un instrumento para reconstituir la confianza, pues en él los sujetos se reconocen mutuamente como iguales y como corresponsables de lo común.

Desde otra perspectiva, Max Weber había señalado que la legitimidad del poder podía fundarse en tres tipos de autoridad: la tradicional, la carismática y la racional-legal. Las instituciones modernas se sostienen sobre esta última, pero cuando los procedimientos legales se perciben como vacíos de ética o distantes de la vida cotidiana, su legitimidad se erosiona (Weber, 1922/1978). La confianza, entonces, no depende únicamente de la legalidad, sino de la capacidad de las instituciones de conectar con las expectativas y valores de la ciudadanía. En contextos como el colombiano, donde la legalidad ha convivido con fenómenos de corrupción y clientelismo, resulta indispensable repensar la legitimidad en clave de ética pública,

transparencia y participación activa, tal como lo han planteado diversos pensadores contemporáneos.

La corriente constructivista crítica enfatiza que toda realidad social es el resultado de una construcción intersubjetiva. Esto implica que la confianza no puede imponerse ni decretarse, sino que debe cultivarse en las interacciones cotidianas entre Estado y ciudadanía. Rothstein (2011), al estudiar la confianza institucional, sostiene que esta se fortalece cuando los ciudadanos perciben que las instituciones actúan de manera imparcial, eficiente y justa. Si la experiencia cotidiana es contraria, la confianza se desvanece y con ella la legitimidad democrática. Por eso, la gestión del conocimiento y la innovación pública no son accesorios, sino condiciones necesarias para reconstruir la confianza, en tanto permiten abrir nuevos canales de comunicación y cooperación que transforman las prácticas sociales.

En este marco, la epistemología crítica nos invita a pensar el conocimiento como praxis transformadora. No se trata solo de estudiar la desconfianza, sino de generar caminos para superarla. La investigación, en consecuencia, se convierte en un acto ético y político, orientado a la construcción de un futuro común más justo. La filosofía práctica recuerda que el conocimiento no puede desligarse de la acción, y que todo saber tiene sentido en la medida en que contribuye al florecimiento humano. En Villavicencio, esto significa que el enfoque epistémico y la corriente filosófica no son simples herramientas conceptuales, sino fundamentos que orientan la acción hacia la restauración de la confianza en lo público.

La reflexión de Martha Nussbaum sobre las emociones en la vida política resulta especialmente iluminadora. Ella sostiene que las emociones no son irracionales, sino evaluaciones que expresan lo que valoramos como importante (Nussbaum, 2013). La confianza, entonces, no es una emoción ciega, sino una respuesta racional y afectiva a la percepción de que las instituciones respetan nuestra dignidad y se preocupan por nuestro bienestar. Cuando las instituciones fallan en este cometido, surgen emociones negativas como la indignación, la frustración o el resentimiento, que erosionan el vínculo social. Reconstruir la confianza implica, por tanto, atender no solo a la dimensión racional de las políticas, sino también a la dimensión emocional de la vida ciudadana, generando experiencias de reconocimiento, respeto y cuidado mutuo.

La tradición filosófica, desde Aristóteles, ya había señalado que el ser humano es un zoon politikon, un animal político que encuentra su realización en la vida en comunidad (Aristóteles, trad. 1998). La confianza en las instituciones, en este sentido, no es un elemento accesorio, sino una condición necesaria para la vida buena en común. Sin confianza, la comunidad se fragmenta, las instituciones pierden legitimidad y la democracia se debilita. Por ello, el enfoque epistémico y la corriente filosófica aquí asumidos se orientan a la reconstrucción de ese lazo fundamental que une a los individuos con lo común, recordando que la filosofía no es un ejercicio abstracto, sino una guía práctica para la vida en sociedad.

La reflexión filosófica sobre el enfoque epistémico que sustenta un trabajo académico en torno a la innovación pública, la confianza institucional y la participación ciudadana exige un viaje más allá de los marcos inmediatos de la gestión y del conocimiento técnico para adentrarse en las raíces mismas de cómo comprendemos el mundo, cómo validamos lo que sabemos y cómo decidimos orientar la acción colectiva. La epistemología no es simplemente una discusión abstracta sobre teorías del conocimiento, sino que representa el terreno sobre el cual se construyen las formas de mirar, de preguntar y de responder a los problemas sociales. La tradición filosófica ha mostrado que ninguna práctica humana, y menos aún las relacionadas con la vida pública, está exenta de un fundamento epistémico que la sostenga. Por eso, detenernos a considerar la corriente filosófica que inspira este enfoque no solo es un requisito metodológico, sino también un ejercicio de honestidad intelectual y de reconocimiento de que nuestras decisiones se inscriben en una historia larga de debates sobre la verdad, la justicia, la legitimidad y el sentido de lo humano.

Un primer horizonte desde el cual se puede pensar este enfoque es el de la filosofía clásica, donde Sócrates y Platón colocaron las preguntas sobre el bien común y la polis como centro de su reflexión. La epistemología allí no era un saber apartado, sino una guía para vivir. Conocer lo verdadero significaba, al mismo tiempo, orientar rectamente la acción y la convivencia. De hecho, Platón insistía en que solo quien se eleva al mundo de las ideas y contempla la justicia en sí misma puede luego volver a la ciudad y gobernarla con sabiduría. Este trasfondo filosófico nos recuerda que el conocimiento no se agota en el dato o en la descripción empírica de la realidad, sino que encierra una dimensión normativa: conocer es, de

algún modo, responder a la pregunta sobre cómo deberíamos vivir juntos. En esa línea, Aristóteles aportó la idea de que la phronesis, o sabiduría práctica, era indispensable para la vida política, pues no basta con tener certezas teóricas, sino que es necesario articularlas con la prudencia y la experiencia concreta en la toma de decisiones colectivas.

Con el paso de los siglos, la filosofía moderna reformuló la epistemología, enfatizando la capacidad del sujeto racional para construir certezas. Descartes abrió este camino con su búsqueda de fundamentos indudables, y Kant lo profundizó al señalar que el conocimiento no es simplemente copia del mundo exterior, sino resultado de la síntesis entre experiencia sensible y categorías a priori. Desde esta perspectiva, la realidad política y social no se percibe de manera neutra: está siempre filtrada por las estructuras que el sujeto cognoscente aporta. Esto tiene una consecuencia crucial para la reflexión sobre la confianza y la innovación pública: no basta con pensar que los ciudadanos captan pasivamente las instituciones tal como son, sino que interpretan, juzgan y otorgan sentido a las experiencias de gobierno desde sus marcos culturales, históricos y conceptuales. El conocimiento se convierte así en una construcción intersubjetiva en la que la legitimidad del poder depende de la medida en que las categorías colectivas logren armonizarse con los hechos de la vida social.

El pensamiento contemporáneo añadió nuevos matices a esta discusión. Por un lado, las corrientes fenomenológicas y hermenéuticas recordaron que todo conocimiento está mediado por la interpretación. Heidegger señaló que comprender no es un acto aislado, sino un modo de ser-en-el-mundo. Gadamer, por su parte, habló de la fusión de horizontes como condición para el diálogo auténtico: nadie posee la verdad en solitario, sino que esta se construye en la interacción de perspectivas. Desde este punto de vista, pensar la innovación en lo público y la reconstrucción de la confianza en las instituciones exige reconocer que las instituciones no son simples estructuras externas, sino horizontes de sentido compartidos que se interpretan, se discuten y se recrean constantemente. La epistemología que subyace aquí es dialógica, participativa y abierta al carácter inacabado del saber humano. No existen certezas absolutas ni recetas universales, sino procesos continuos de interpretación donde la voz de los actores sociales adquiere un papel insustituible.

Por otro lado, la filosofía crítica, especialmente en la línea de la Escuela de Frankfurt, denunció las trampas de una razón instrumental que reduce el conocimiento a un mero instrumento de control y dominación. Horkheimer y Adorno advirtieron que la modernidad, al exaltar la racionalidad técnica, había corrido el riesgo de vaciar de contenido humano y ético las formas de saber. Habermas replanteó este diagnóstico al proponer una teoría de la acción comunicativa donde la racionalidad no se limita a la eficacia, sino que se despliega en el consenso intersubjetivo alcanzado bajo condiciones de diálogo libre de coerción. Esta mirada resulta esencial para comprender por qué la transparencia, la rendición de cuentas y la participación no pueden reducirse a procedimientos formales: requieren espacios donde los actores puedan argumentar, escuchar y transformar sus perspectivas. Desde este enfoque, la epistemología no es contemplativa, sino práctica y emancipadora: el conocimiento verdadero es aquel que contribuye a la liberación de las distorsiones comunicativas y al fortalecimiento de la autonomía colectiva.

En paralelo, las corrientes pragmatistas han recordado que el valor del conocimiento se mide también en sus consecuencias. Para pensadores como Dewey, saber no es acumular representaciones exactas, sino experimentar con el mundo y hallar soluciones a los problemas comunes. Esta mirada enlaza profundamente con el espíritu de la innovación en lo público: lo que se busca no es solo comprender la desconfianza ciudadana o describir las estructuras institucionales, sino intervenir de manera creativa y transformadora para mejorar las condiciones de vida y la legitimidad democrática. El pragmatismo, al enfatizar la acción y la experiencia, muestra que la epistemología puede ser una guía flexible y adaptativa que valora el aprendizaje constante y la apertura a lo nuevo como rasgos inherentes a la vida social.

Otro componente filosófico relevante para este enfoque es la tradición ética del reconocimiento. Hegel ya había señalado que la identidad del sujeto se constituye en el encuentro con el otro, y que la lucha por el reconocimiento es el motor de la historia. En el plano epistémico, esto significa que el saber no se construye en soledad, sino en el marco de relaciones de mutuo reconocimiento donde las voces diversas se validan entre sí. Más recientemente, filósofos como Ricoeur o Taylor han insistido en que la legitimidad política depende de que las instituciones reconozcan las narrativas, los valores y las dignidades de los

ciudadanos. La epistemología que se deriva de aquí es, por tanto, una epistemología del reconocimiento, donde el conocimiento válido es aquel que logra incluir, escuchar y validar las múltiples experiencias de los actores sociales. Esto resulta esencial para sociedades marcadas por la diversidad cultural y la desigualdad, donde la confianza solo puede reconstruirse si cada comunidad se siente reconocida en su dignidad y en su aporte.

Desde una perspectiva más existencial, se puede afirmar que el conocimiento siempre está atravesado por la finitud y la historicidad del ser humano. Nietzsche advirtió que la verdad no es un absoluto eterno, sino un conjunto de metáforas, interpretaciones y perspectivas que se imponen en el devenir histórico. Esta crítica radical nos recuerda que ninguna institución puede pretender erigirse en depositaria única de la verdad; más bien, debe aceptar que sus discursos son siempre interpretables, cuestionables y reformulables. La epistemología, en este sentido, se vuelve plural, perspectivista y abierta al conflicto como motor de transformación. Lejos de ser un obstáculo, el disenso ciudadano puede ser la condición misma para que las instituciones evolucionen y recuperen su legitimidad.

La filosofía de la ciencia también aporta elementos fundamentales para comprender este enfoque. Karl Popper sostuvo que el conocimiento avanza no por la verificación absoluta, sino por la crítica y la refutación. Thomas Kuhn mostró que las ciencias progresan mediante revoluciones de paradigma que transforman los modos de ver y preguntar. Lakatos y Feyerabend, a su manera, subrayaron la complejidad y hasta la anarquía de la investigación científica. Estas reflexiones invitan a pensar que el conocimiento aplicado a la gestión pública no es lineal ni acumulativo, sino que pasa por rupturas, innovaciones y reconstrucciones permanentes. Una epistemología abierta al cambio, al cuestionamiento y a la creatividad resulta más adecuada que una visión rígida y dogmática. La innovación en lo público, en ese sentido, no es una simple opción técnica, sino una necesidad epistémica: solo transformando los marcos de interpretación es posible responder a los desafíos sociales.

La corriente filosófica que inspira este enfoque, entonces, se caracteriza por integrar varias dimensiones: el reconocimiento de la historicidad y la finitud humana; la centralidad del diálogo y la intersubjetividad; la crítica a la razón meramente instrumental; la valoración de la praxis y de las consecuencias del saber; y la apertura a la pluralidad y al conflicto como fuentes

de aprendizaje. Este horizonte se puede nombrar, en términos generales, como un enfoque epistémico humanista-crítico, que asume que el conocimiento es inseparable de la dignidad humana, de la justicia y de la posibilidad de transformar colectivamente la vida en común. No se trata de un humanismo ingenuo, sino de un humanismo crítico que reconoce las tensiones, las exclusiones y los riesgos de poder que atraviesan todo proceso de construcción de saber, pero que al mismo tiempo confía en la capacidad de la deliberación y la creatividad para generar horizontes más justos.

En este marco, la innovación pública y la confianza institucional se comprenden como expresiones de un saber práctico que no se agota en la técnica, sino que busca reconfigurar las condiciones de legitimidad y de reconocimiento. La confianza no es un simple dato psicológico, sino un fenómeno epistémico y ético: confiar significa otorgar validez al otro, reconocerlo como sujeto digno de credibilidad y de responsabilidad. Así, reconstruir la confianza en las instituciones requiere un enfoque epistemológico que sea capaz de integrar el saber técnico con la escucha de los sentidos compartidos, de abrir los espacios de diálogo donde las narrativas ciudadanas se vuelvan parte constitutiva del conocimiento público. Lo mismo ocurre con la innovación: no es solo aplicar nuevas tecnologías o procedimientos, sino transformar las estructuras de sentido, los paradigmas de interpretación y los criterios de validez que guían la acción institucional. Una innovación sin esta base epistémica corre el riesgo de convertirse en mero maquillaje; en cambio, una innovación anclada en un horizonte filosófico de reconocimiento y justicia puede convertirse en motor real de confianza y legitimidad.

Este enfoque, además, entiende que el conocimiento en lo público es inseparable de la ética y de la política. La tradición filosófica ha mostrado que la pregunta por lo que sabemos está siempre ligada a la pregunta por lo que debemos hacer. En contextos de desconfianza ciudadana, la epistemología no puede permanecer en un nivel neutral: debe orientarse hacia la emancipación, hacia la creación de condiciones para que la ciudadanía participe, delibere y reconstruya junto a las instituciones nuevas formas de convivencia. Esto exige una epistemología encarnada, que no se limite a los conceptos abstractos, sino que se reconozca situada en un territorio, en unas comunidades y en unas problemáticas concretas. Solo así el

conocimiento puede convertirse en una herramienta de transformación social y no en un discurso vacío.

La corriente filosófica que aquí se adopta puede describirse también como una epistemología de la complejidad. Siguiendo la intuición de que la realidad social no puede ser reducida a un solo nivel, se reconoce que el conocimiento debe integrar lo cuantitativo y lo cualitativo, lo objetivo y lo subjetivo, lo técnico y lo simbólico. La confianza en las instituciones, por ejemplo, no puede medirse únicamente en encuestas, ni tampoco entenderse solo como relato cultural: es ambas cosas a la vez, y requiere un enfoque que articule los distintos planos. La innovación, del mismo modo, no se reduce a la implementación de políticas, ni a la creatividad social en abstracto, sino que surge de la interacción dinámica entre las instituciones y la ciudadanía. Esta visión compleja del conocimiento reconoce las tensiones, las paradojas y las incertidumbres como parte constitutiva del proceso epistémico, y no como fallas que deban eliminarse. La incertidumbre, lejos de ser un obstáculo, se convierte en el espacio donde florece la creatividad y donde las instituciones pueden reinventarse.

Finalmente, cabe subrayar que este enfoque epistémico filosófico asume la esperanza como categoría central. Si todo conocimiento está mediado por la interpretación, por el diálogo y por la historicidad, también lo está por la posibilidad de apertura hacia futuros distintos. La epistemología, lejos de ser un discurso cerrado sobre lo que ya sabemos, es un camino hacia lo que aún podemos construir juntos. Reconstruir la confianza en las instituciones públicas y promover la innovación de impacto no son tareas menores: implican replantear los modos de comprendernos y de reconocernos como comunidad política. La filosofía nos enseña que el saber humano, aunque finito e imperfecto, tiene la capacidad de abrir horizontes de sentido y de dignidad. Apostar por un enfoque epistémico humanista, crítico, dialógico y complejo significa apostar por la posibilidad de un mundo en el que el conocimiento no sea monopolio de unos pocos, sino patrimonio vivo de todos los que comparten la tarea de construir una sociedad más justa y confiable.

Capítulo 3. Enfoque y diseño metodológico de la investigación

El presente capítulo expone el enfoque metodológico que orienta la investigación en el marco del proyecto aplicado a la Alcaldía de Villavicencio, así como las metodologías y técnicas utilizadas para la recolección de información. Se describe también la forma en que se seleccionaron los participantes vinculados al proceso de gobernanza municipal, los instrumentos empleados, las fases del trabajo de campo y el proceso de categorización y clasificación de los datos. Todo ello en coherencia con los objetivos y la pregunta de investigación, y bajo los lineamientos de un enfoque sociocrítico complementado con elementos interpretativos.

El enfoque sociocrítico resulta pertinente en tanto busca no solamente comprender la realidad social de Villavicencio, sino también generar transformaciones en ella a partir del reconocimiento de problemáticas estructurales como la legitimidad institucional, la desconfianza ciudadana hacia la Alcaldía y las tensiones entre democracia y gobernanza en el contexto local. Según Habermas (1998), la investigación en ciencias sociales debe propiciar procesos comunicativos orientados al entendimiento, en donde los actores puedan reflexionar sobre sus prácticas y contribuir a escenarios más democráticos. De manera similar, Freire (2005) enfatiza que el conocimiento debe tener un carácter emancipador y crítico, lo que permite que las investigaciones no se limiten a describir fenómenos, sino que se conviertan en herramientas para la transformación social. En este caso, la investigación se proyecta como un insumo para fortalecer la relación entre la administración municipal y la ciudadanía villavicense.

En complemento, se reconocen elementos del enfoque interpretativo, en la medida en que resulta necesario comprender las percepciones, representaciones y significados que los ciudadanos de Villavicencio otorgan a temas como la confianza en las instituciones municipales, la participación política y las políticas públicas que orientan el desarrollo local. Este enfoque busca reconstruir la subjetividad y las narrativas de los actores, permitiendo, como señala Geertz (1994), acceder a una “descripción densa” de las prácticas sociales y su trasfondo cultural. De esta manera, el diseño metodológico articula lo sociocrítico y lo interpretativo, lo que fortalece su pertinencia frente a los objetivos planteados en el contexto de la Alcaldía de Villavicencio.

Participantes

Indicar e informar acerca del tipo de personas o comunidades que participaron en la investigación partiendo del por qué se eligieron estas personas o comunidades, cuál fue el criterio de su elección, así como sus contextos y particularidades más importantes para la investigación (Caracterización).

Los participantes de la investigación corresponden a actores sociales y comunitarios directamente vinculados con la gestión pública y la vida institucional en Villavicencio. Se eligieron en función de su relación con el problema central de estudio: la desconfianza ciudadana hacia la Alcaldía y la necesidad de fortalecer mecanismos de innovación participativa que permitan restaurar la legitimidad institucional.

En primer lugar, se consideró a funcionarios de la Alcaldía de Villavicencio, tanto de áreas estratégicas como planeación, participación ciudadana y atención al ciudadano. Estos actores fueron seleccionados porque representan la parte institucional directamente encargada de diseñar y ejecutar políticas públicas que inciden en la vida de la comunidad. Su perspectiva resulta clave para comprender las limitaciones y los retos internos en términos de transparencia, eficiencia y cercanía con la ciudadanía.

En segundo lugar, se incluyó a líderes comunitarios y representantes de organizaciones sociales y juntas de acción comunal de diferentes barrios y corregimientos del municipio. Estos participantes fueron escogidos por su rol como mediadores entre la ciudadanía y la administración pública, así como por su conocimiento de primera mano de las necesidades y demandas de las comunidades. Su voz refleja el sentir colectivo frente a las políticas municipales, la confianza en los gobernantes y los procesos de participación.

También se convocó a jóvenes universitarios y estudiantes de último grado de instituciones educativas públicas, dado que constituyen un sector poblacional especialmente sensible a las dinámicas de desconfianza y apatía política. Su participación permite visibilizar percepciones emergentes sobre el papel de la Alcaldía, así como expectativas de innovación y renovación institucional.

Finalmente, se tuvo en cuenta a ciudadanos usuarios de los servicios de la Alcaldía, quienes en su vida cotidiana interactúan con trámites, programas y dependencias de la entidad. Su inclusión responde a la necesidad de captar experiencias directas en torno a la atención al ciudadano, los canales de comunicación y la percepción de legitimidad de la administración municipal.

El criterio de selección de los participantes se basó en la diversidad de perspectivas y experiencias, procurando un equilibrio entre voces institucionales, comunitarias, juveniles y ciudadanas. Esta pluralidad enriquece el análisis y favorece la construcción de propuestas innovadoras y participativas.

En cuanto a sus contextos y particularidades, Villavicencio es una ciudad con una dinámica social y cultural marcada por la migración, la ruralidad cercana y los procesos de expansión urbana. Estos factores se reflejan en los discursos de los participantes, quienes coinciden en señalar tanto la necesidad de una administración más cercana y confiable, como el deseo de fortalecer los canales de diálogo entre gobierno y ciudadanía.

Técnicas

Para este proyecto, proponemos como técnica principal de recolección de información la encuesta a través del aplicativo google forms, dirigida a las personas que frecuentan la Alcaldía de Villavicencio, entre ellas ciudadanos que acuden a trámites, representantes de organizaciones sociales, líderes comunitarios y usuarios de los servicios de atención al público. La elección de este instrumento se fundamenta en que permite obtener información directa, sistemática y cuantificable acerca de las percepciones ciudadanas sobre la participación ciudadana y las oportunidades de innovación en los procesos institucionales.

El diseño de la encuesta parte de una revisión de guías metodológicas de investigación social (Hernández & Mendoza, 2018) y de experiencias previas sobre medición de confianza institucional y participación (Ruiz, 2016; Ferrajoli, 2013). Esto nos permitió estructurar un cuestionario con preguntas cerradas y algunas abiertas, orientadas a indagar sobre:

El nivel de conocimiento de los mecanismos de participación ciudadana en la Alcaldía.

La percepción sobre la transparencia y apertura de la institución.

Las expectativas de los ciudadanos respecto a la innovación en los servicios públicos.

La disposición de la comunidad a involucrarse en procesos colaborativos de mejora institucional.

El instrumento fue diseñado por nosotros como estudiantes investigadores, adaptando ítems de instrumentos ya validados en investigaciones similares sobre participación ciudadana y confianza en las instituciones públicas (Licha & Molina, 2006; Rothstein, 2005). La validación de contenido se realizará mediante juicio de expertos, solicitando la revisión de docentes del programa académico con el fin de garantizar pertinencia, claridad y coherencia con los objetivos del proyecto.

La aplicación se proyecta de manera virtual a través de un enlace que permita al encuestado responder a las preguntas, La recolección se hará bajo criterios éticos, explicando a los encuestados el propósito de la investigación y garantizando la confidencialidad de sus respuestas.

La encuesta, al estar enfocada en participación ciudadana e innovación, constituye una herramienta clave para identificar las percepciones de los habitantes de Villavicencio, y permitirá generar insumos para construir un análisis crítico sobre cómo fortalecer la confianza en la Alcaldía mediante prácticas innovadoras de gestión pública.

Nota metodológica:

Este cuestionario fue diseñado por los investigadores tomando como base la literatura sobre participación ciudadana e innovación pública (Ferrajoli, 2013; Licha, 2002; Becchetti, 2006; Ruiz, 2016; Rothstein, 2011). Se compone de preguntas cerradas y abiertas que buscan explorar las percepciones, experiencias y expectativas de los ciudadanos frente a los temas de confianza institucional, participación ciudadana e innovación en la gestión pública de la Alcaldía de Villavicencio.

Fases del trabajo de campo

Enlistar los pasos o fases que se siguieron para colectar la información.

Planeación del trabajo de campo

Definición de los objetivos específicos de la recolección de datos, en coherencia con el proyecto sobre participación ciudadana e innovación en la Alcaldía de Villavicencio.

Diseño del cuestionario de encuesta, con preguntas cerradas que exploren la percepción ciudadana sobre confianza institucional, mecanismos de innovación y espacios de participación.

Revisión y validación del cuestionario a través de asesoría académica y prueba piloto con un pequeño grupo de ciudadanos (5-10 personas).

Autorización y coordinación institucional

Solicitud de aval o autorización a la Alcaldía de Villavicencio para realizar las encuestas en sus instalaciones.

Capacitación y preparación de los encuestadores

Como somos dos estudiantes investigadores, se realizará una breve capacitación interna sobre la correcta aplicación del cuestionario, el trato respetuoso y la explicación clara de los objetivos del estudio a los participantes.

Aplicación piloto

Realización de una primera ronda de aplicación con un grupo reducido (10 personas) para verificar la claridad de las preguntas y tiempos de respuesta.

Ajustes finales al cuestionario con base en las observaciones recogidas.

Aplicación definitiva de las encuestas

Realización de las encuestas de manera virtual a través de enlace a las personas que acuden a la Alcaldía de Villavicencio (usuarios de servicios, visitantes y ciudadanos en general).

Registro cuidadoso de las respuestas, garantizando la confidencialidad de la información y el consentimiento voluntario de los encuestados.

Sistematización de la información

Revisión de los cuestionarios diligenciados y organización de los datos.

Clasificación de las preguntas cerradas para análisis estadístico.

Validación de la información recolectada

Doble verificación de los datos para evitar errores de digitación.

Revisión de consistencia entre las respuestas y corrección de posibles inconsistencias en el registro.

Cierre del trabajo de campo

Redacción de un informe preliminar de hallazgos.

Reflexión conjunta de los dos investigadores sobre la experiencia del trabajo de campo, dificultades encontradas y aprendizajes para el análisis posterior.

Tabla 4. Fases del trabajo de campo para la recolección de información

Fase	Descripción
1. Diseño del instrumento	Elaboración del cuestionario de encuesta con base en los objetivos del proyecto, las categorías de análisis (participación ciudadana e innovación) y la revisión de referentes teóricos y metodológicos.
2. Validación del cuestionario	Revisión por parte de un docente tutor y prueba piloto con un pequeño grupo de personas para verificar claridad, pertinencia y comprensión de las preguntas.
3. Planeación logística	Definición de los lugares estratégicos dentro de la Alcaldía de Villavicencio para aplicar la encuesta, horarios de mayor afluencia y número de encuestas a realizar.
4. Contacto y sensibilización	Explicación breve a los ciudadanos sobre el objetivo de la encuesta, el carácter académico del proyecto y la confidencialidad de la información.
5. Aplicación presencial	Realización de las encuestas de forma directa a las personas que frecuentan la Alcaldía de Villavicencio, asegurando un ambiente de respeto y neutralidad.
6. Registro de datos	Organización sistemática de las respuestas en un formato digital (Excel/SPSS) para garantizar su correcta tabulación y análisis posterior.
7. Verificación de la	Revisión de consistencia y completitud de los datos recogidos para

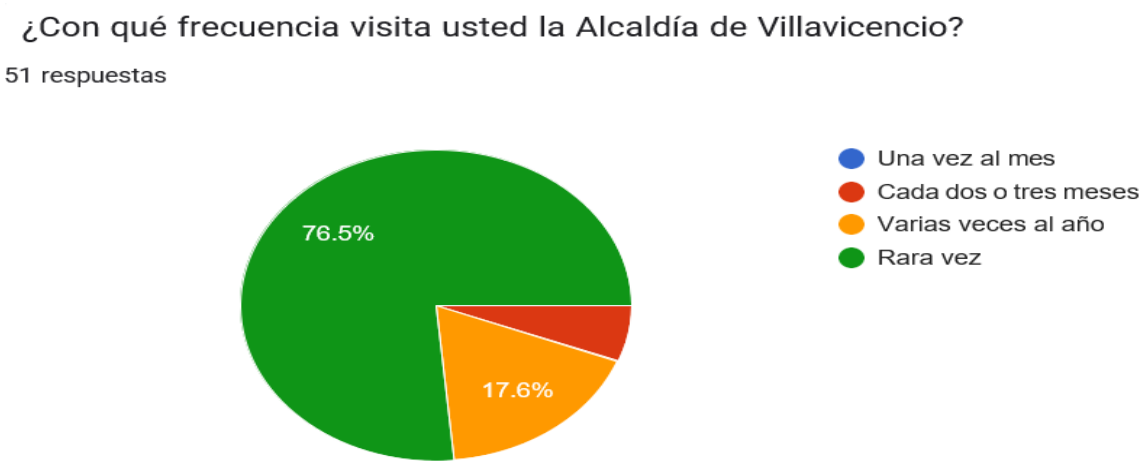
Fase	Descripción
información	evitar errores en el análisis.
8. Análisis preliminar	Clasificación inicial de la información obtenida de acuerdo con las categorías de análisis definidas en la investigación.

Fuente: Elaboración propia (2025).

Capítulo 4. Resultados

Encuesta: Innovación de impacto y confianza ciudadana – Alcaldía de Villavicencio

Hallazgos



Pregunta Nº 1

EN CUANTO A LA GRÁFICA 1, predomina una frecuencia baja que se da a la categoría de visitas rara vez concentra la gran mayoría (76.5%); una vez al mes es minoritaria. Es un patrón de contacto esporádico, típico en servicios públicos donde el ciudadano acude solo cuando trámite o queja. Esto sugiere que mejorar canales digitales podría resolver necesidades sin visitas presenciales, lo que suele elevar satisfacción.

Pregunta Nº 2

Ilustración 1. Pregunta Nº 1
Fuente: Elaboración a partir de los datos

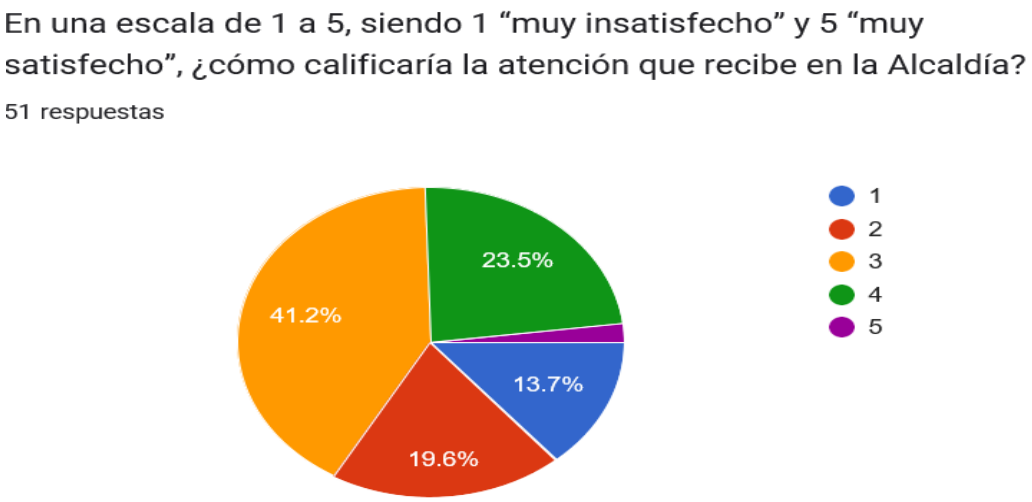


Ilustración 2. Pregunta Nº 2
Fuente: Elaboración a partir de los datos

PARA LA GRÁFICA 2, la moda es 3 (41.2%), seguida por 4 (23.5%); 2 (19.6%); y 1 (13.7%) suman una insatisfacción relevante; el 5 es marginal. El perfil de satisfacción intermedia con “cola” de insatisfechos. La literatura muestra que mejoras en y tiempos de respuesta en servicios digitales mueven usuarios desde 2-3 hacia 4-5, con impacto moderado en satisfacción y, en algunos contextos, en confianza.

Pregunta Nº 3

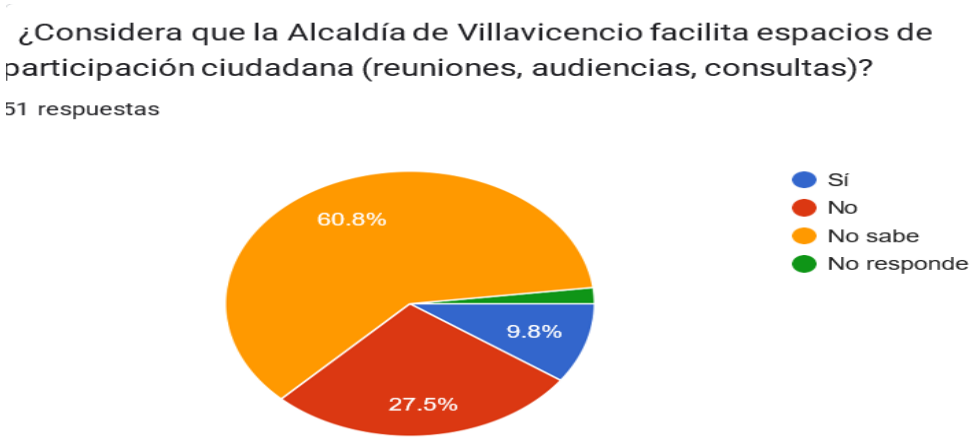


Ilustración 3. Pregunta Nº 3
Fuente: Elaboración a partir de los datos

EN LA GRÁFICA 3, se muestra que las personas no perciben que la alcaldía facilite espacios de participación ciudadana No (60.8%), No sabe (27.5%), Sí (9.8%). Hay déficit percibido de oferta y, además, desconocimiento de lo existente.

Pregunta Nº 4

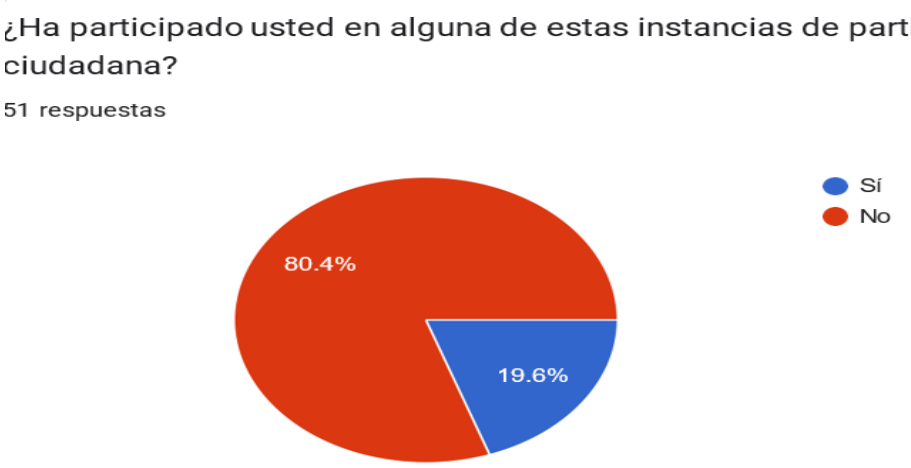


Ilustración 4. Pregunta Nº 4
Fuente: Elaboración a partir de los datos

EN LA GRÁFICA 4, El No corresponde al (80.4%) vs Sí (19.6%). La brecha participación importancia (ver gráfico 6) sugiere barreras de acceso/convocatoria y expectativas de baja incidencia real. Diseños de co-creación con resultados visibles mejoran valor público y pueden mover el (19.6%).

Pregunta Nº 5

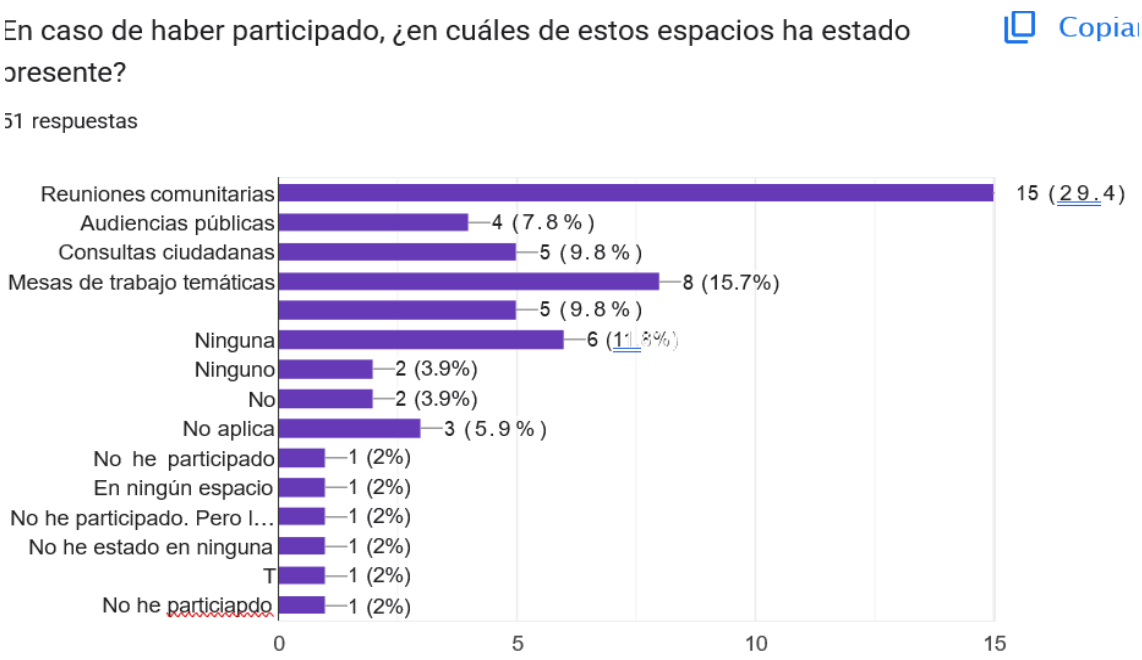


Ilustración 5. Pregunta Nº 5
Fuente: Elaboración a partir de los datos.

EN LA GRÁFICA 5, las participaciones de los usuarios se concentran en reuniones comunitarias (29.4%) y mesas temáticas (15.7%); otros formatos aparecen con frecuencias menores. La participación actual es puntual y presencial. Ampliar formatos híbridos - asincrónicos p.ej., consulta digital tiende a subir el alcance y disminuir costos de participación.

Pregunta Nº 6



Ilustración 6. Pregunta Nº 6
Fuente: Elaboración a partir de los datos.

EN LA GRÁFICA 6. los encuestados manifiestan que la participación ciudadana es muy importante e importante = 98% (72.5% + 25.5%) para mejorar la gestión pública. La gente valora participar, pero no participa (gráfico 4). El deseo y acción se cierra cuando hay incidencia real (decisiones y presupuesto), y retroalimentación de qué cambió por lo que propusieron". El (72.6%) que estaría dispuesto a participar sí o tal vez representa una masa crítica de potencial involucramiento, siempre que existan mecanismos de co-creación con incidencia real y resultados visibles, más allá de la simple consulta.

Pregunta Nº 7

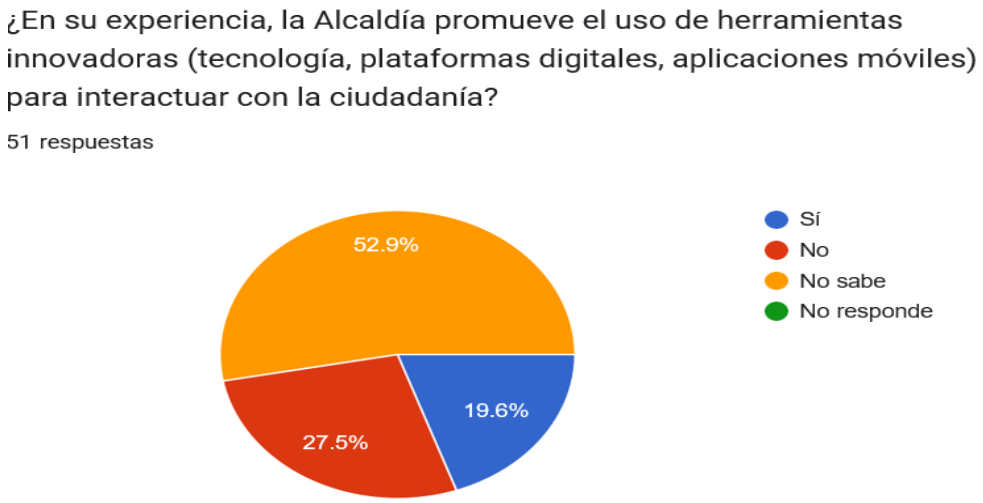


Ilustración 7. Pregunta Nº 7
Fuente: Elaboración a partir de los datos.

En línea con lo anterior LA GRÁFICA 7. las personas perciben que No sabe el (52.9%,) No el (27.5%) y Si se promueven herramientas innovadoras (19.6%), para interactuar. La percepción de baja innovación (y escasa comunicación de lo existente). Introducir trámites digitales y chat-asistencia podría elevar accesibilidad y satisfacción.

Pregunta Nº 8

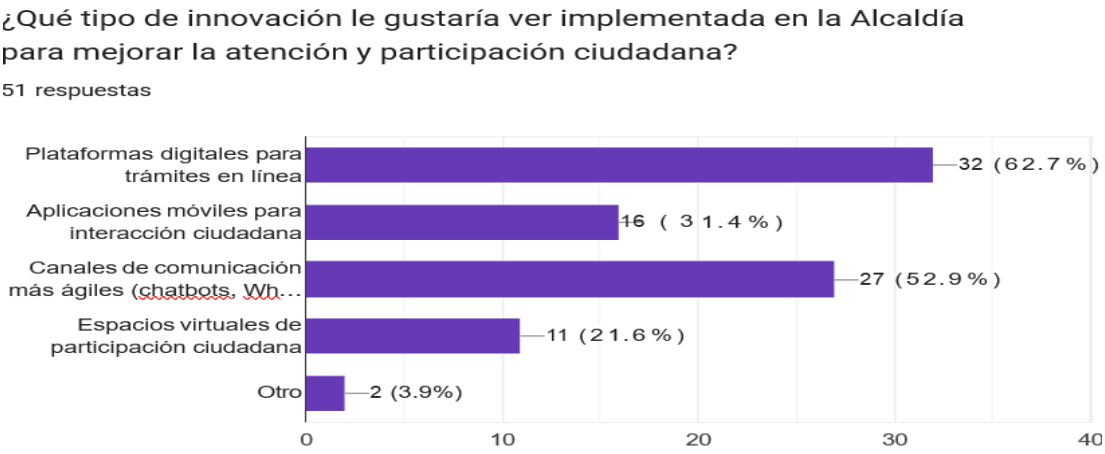


Ilustración 8. Pregunta Nº 8
Fuente: Elaboración a partir de los datos.

Complementando lo anterior en LA GRÁFICA 8, la innovación en los tramites que los usuarios perciben que mejorarían la atención y participación serían los Plataformas para trámites en línea (62.7%), canales ágiles como chatbots/WhatsAp (52.9 %), apps móviles, espacios virtuales. La demanda prioriza servicios transaccionales (trámites y seguimiento) y asistencia conversacional. Evidencia: los chatbots públicos mejoran tiempos/uso, pero su efecto en confianza es condicional a la expectativas y control humano. Hay tareas que son muy específicas que quizás estos canales no pueden responder.

Pregunta Nº 9

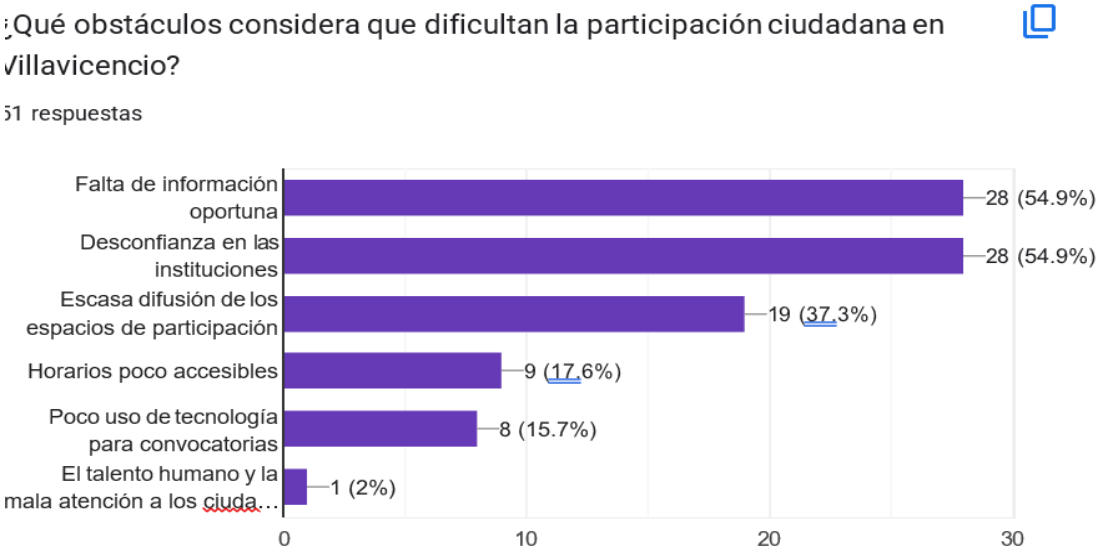


Ilustración 9. Pregunta Nº 9
Fuente: Elaboración a partir de los datos.

.

EN LA GRÁFICAS 9, Los principales obstáculos identificados son la falta de información oportuna (54.9%) y la desconfianza en las instituciones (54.9%), acompañados por problemas de difusión, horarios inadecuados y bajo aprovechamiento tecnológico.

Pregunta Nº 10

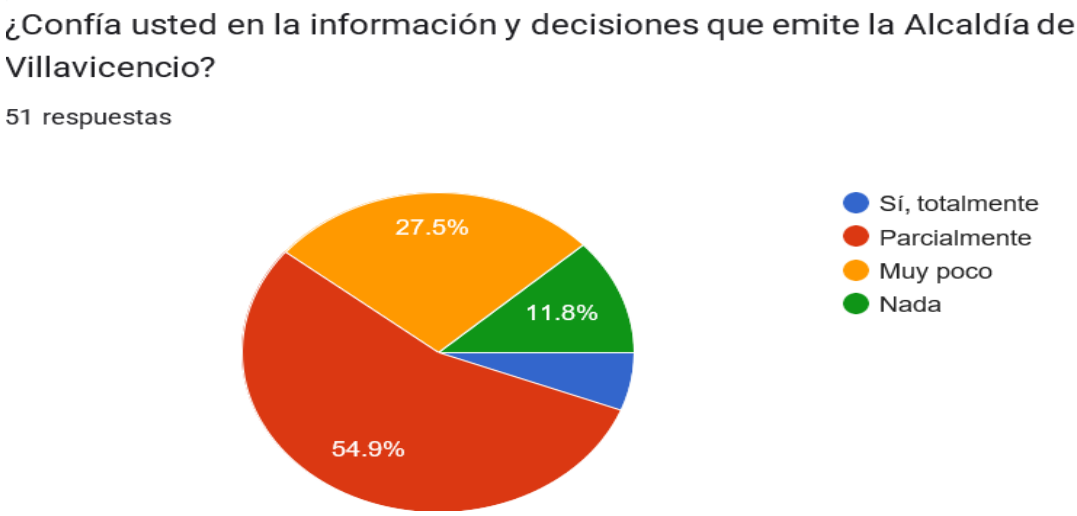


Ilustración 10. Pregunta Nº 10
Fuente: Elaboración a partir de los datos.

EN CUANTO A LA GRÁFICAS 10, La confianza en la información y decisiones de la Alcaldía se mantiene baja, con un (54.9%) de ciudadanos que confían parcialmente, de igual manera se identifica con un (27.55%) que confían muy poco y un (11.0%) definitivamente no confían.

Pregunta Nº 11

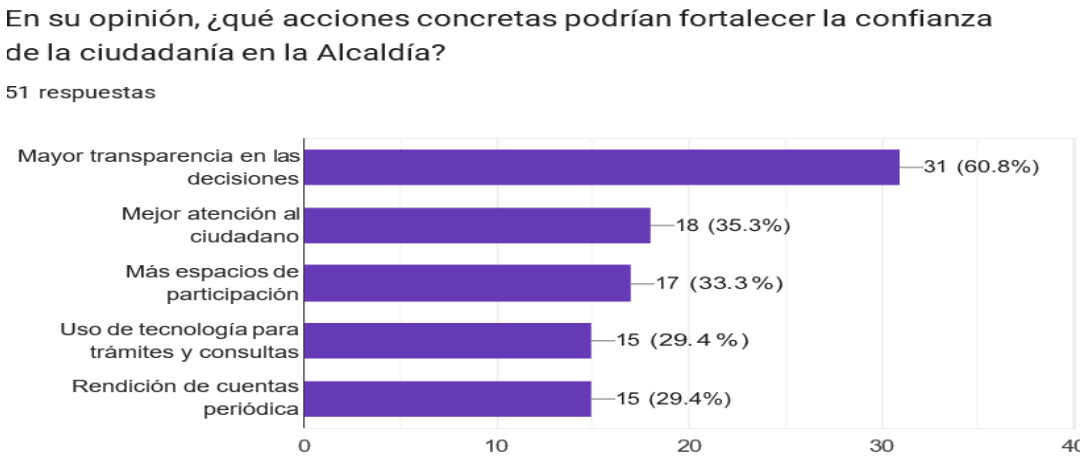


Ilustración 11. Pregunta Nº 11
Fuente: Elaboración a partir de los datos.

LA GRÁFICA 11, nos muestra las acciones más valoradas para fortalecer la confianza son la mayor transparencia en decisiones (60.8%), una mejor atención ciudadana (35.3%), la ampliación de espacios de participación (33.3%), el uso de tecnología (29.4%) y la rendición de cuentas periódica (29.4%). Esto evidencia que la ciudadanía asocia la confianza con información clara y desempeño tangible.

Pregunta Nº 12



Ilustración 12. Pregunta Nº 12
Fuente: Elaboración a partir de los datos.

FINALMENETE LA GRÁFICA 12, nos habla de la importancia de la participación ciudadana para mejorar la gestión pública, el (72,5%) considera muy importante que las personas se involucren activamente en los procesos de toma de decisiones públicas que les afecten y de esta manera promover transparencia y corresponsabilidad social. Un (25.5%) manifiesta su importancia.

La evidencia de las GRÁFICAS 9, 10, 11 Y 12 revela un patrón consistente de desconfianza institucional y déficit informativo, que limita la participación ciudadana y la percepción de legitimidad.

Capítulo 5. Conclusiones

El presente estudio examinó en profundidad cómo la innovación tecnológica y la transparencia institucional influyen en la confianza pública y la participación ciudadana en la gestión pública local, a partir del análisis de 12 preguntas con la ciudadanía. En conjunto, los hallazgos empíricos describen un entorno institucional donde la ciudadanía valora altamente la participación, pero participa poco; confiere importancia a la transparencia, pero percibe déficits informativos; y muestra interés por soluciones tecnológicas, aunque advierte barreras de acceso, diseño y comunicación que limitan su uso efectivo (Orozco et al., 2023).

En primer lugar, los resultados evidencian patrones de contacto esporádico con la administración (gráfica 1), consistentes con la lógica de acudir solo ante la necesidad (trámite, queja o problema específico). Este patrón convive con un perfil de satisfacción intermedia y una cola de insatisfechos (gráfica 2), que suele asociarse según la literatura a cuellos de botella en tiempos de respuesta y calidad de los canales de atención, especialmente cuando predominan los dispositivos presenciales por sobre los digitales (Orozco et al., 2023; Zofío et al., 2023). A su vez, se observa un déficit percibido de oferta de participación y desconocimiento de mecanismos existentes (gráficas 3 y 4), lo que sugiere una brecha persistente entre la importancia atribuida a la participación y las oportunidades efectivas para ejercerla. Esta brecha se manifiesta, además, en la concentración de la participación en formatos presenciales puntuales reuniones comunitarias y mesas temáticas con menor despliegue de formatos híbridos o asincrónicos.

En segundo lugar, los hallazgos muestran que la ciudadanía no percibe una promoción suficiente de herramientas innovadoras para interactuar con la Alcaldía (gráfica 7) y, al mismo tiempo, prioriza con claridad qué innovaciones considera relevantes para mejorar atención y participación (gráfica 8): plataformas de trámites en línea, canales conversacionales ágiles (chatbots, mensajería instantánea), aplicaciones móviles y espacios virtuales para consulta y seguimiento. Este conjunto no solo revela demanda por servicios transaccionales y seguimiento de casos en tiempo real, sino también por asistencia conversacional que reduzca fricción y coste de participar. La evidencia académica es coherente con este patrón: la digitalización bien

diseñada puede mejorar accesibilidad, eficiencia y satisfacción, aunque sus efectos en confianza dependen de expectativas y del control humano en la resolución de casos (Orozco et al., 2023

En tercer lugar, las gráficas 9, 10, 11 y 12 delinean con nitidez el núcleo del problema: obstáculos informativos (falta de información oportuna) y desconfianza institucional acompañados por escasa difusión, horarios poco favorables, bajo uso de tecnología y limitaciones de talento humano (Vidal-Alaball et al. 2023). La confianza en la información y las decisiones de la Alcaldía aparece baja. No obstante, existe una masa crítica dispuesta a participar (“sí” o “tal vez”) que puede movilizarse si se diseñan mecanismos de co-creación con incidencia real esto es, participación que no se agote en la consulta, sino que deje trazabilidad de su influencia en decisiones y presupuestos, y retroalimente qué cambió gracias a los aportes ciudadanos.

En cuarto lugar, los datos identifican con precisión las acciones priorizadas por la ciudadanía para fortalecer la confianza: mayor transparencia en decisiones, mejor atención, más espacios de participación, uso de tecnología y rendición de cuentas periódica (gráfica 12). Este resultado transmite un mensaje consistente: la confianza se asocia tanto a información clara, comprensible y a tiempo como a desempeño tangible en la prestación de servicios. La literatura coincide en que la transparencia es condición necesaria, pero no suficiente. En síntesis, el estudio confirma que transparencia e innovación tecnológica pueden catalizar la confianza y la participación si y solo si se integran en un diseño institucional orientado a resultados, con retroalimentación constante, métricas públicas y canales inclusivos. Existe demanda social y una ventana de oportunidad: la ciudadanía declara importancia y disposición; activar ese potencial requiere remover barreras informativas, organizacionales y tecnológicas que hoy erosionan el vínculo de las personas con la institución. Sin embargo, la literatura afirma que hay una deficiencia en el diseño institucional de los diferentes mecanismos y herramientas participativas lo que confirma que la participación se concentra en espacios presenciales tradicionales (Hernández-Bonivento, 2017).

Implicaciones prácticas para gobiernos locales y políticas públicas

A partir de los hallazgos obtenidos en la encuesta y el análisis realizado, se puede concluir que una estrategia de innovación participativa para fortalecer la relación entre la ciudadanía y la Alcaldía de Villavicencio debe contemplar varios factores clave:

Mejora de los canales digitales: Los datos sugieren que la frecuencia de visitas presenciales es baja, lo que indica que los ciudadanos solo interactúan con la Alcaldía cuando es absolutamente necesario (trámites o quejas). Por lo tanto, optimizar los canales digitales sería fundamental para responder de manera más eficiente a las necesidades de los ciudadanos. Esto incluye la implementación de plataformas para trámites en línea, el uso de chatbots para asistencia en tiempo real, y la disponibilidad de espacios virtuales para consulta y seguimiento. El diseño de estos canales debe ser accesible y amigable, para reducir la fricción que los ciudadanos experimentan al interactuar con las instituciones públicas (Orozco et al., 2023).

Creación de espacios híbridos y asincrónicos: A partir de las respuestas de la encuesta, se observa que la participación ciudadana actual está limitada a formatos presenciales, como reuniones comunitarias o mesas temáticas. Para ampliar la participación, sería necesario integrar formatos híbridos que combinen modalidades presenciales y digitales, y que ofrezcan opciones asincrónicas (como consultas digitales) para mejorar el alcance y disminuir los costos de participación. La introducción de estos canales facilitaría la inclusión de ciudadanos que no pueden asistir a eventos presenciales debido a limitaciones de tiempo o acceso (Vidal-Alaball et al., 2023).

Acción sobre las barreras informativas: Uno de los principales obstáculos identificados es la falta de información oportuna y el desconocimiento de los mecanismos de participación existentes. Para resolver esto, la transparencia proactiva debe ser una prioridad. La Alcaldía debería publicar de manera sistemática y accesible información clave sobre presupuestos, toma de decisiones, y los resultados de las consultas ciudadanas. Además, comunicar claramente los beneficios de la participación podría disminuir la desconfianza y aumentar el involucramiento ciudadano (Orozco et al., 2023).

Participación efectiva con incidencia real: Los ciudadanos muestran un interés por participar, pero se sienten frustrados cuando la participación no tiene un impacto tangible en las decisiones públicas. Se debe avanzar hacia modelos de co-creación en los que los

ciudadanos no solo sean consultados, sino que puedan ver cómo sus opiniones afectan decisiones y presupuestos. Establecer canales de retroalimentación que muestren cómo se han utilizado las contribuciones ciudadanas aumentará la percepción de incidencia real, lo que, a su vez, fortalecerá la confianza en la Alcaldía.

Recomendaciones prácticas:

Incorporación de herramientas de asistencia conversacional como chatbots y aplicaciones móviles y Atención ciudadana omnicanal, desarrollo de plataformas digitales integradas para trámites, consultas y seguimiento de casos. Es aconsejable mejorar la atención a los ciudadanos usando múltiples canales de comunicación. Esto incluye oficinas presenciales renovadas, plataformas en línea, aplicaciones móviles y chat (como WhatsApp), todo conectado. El objetivo es facilitar trámites y consultas, haciendo la experiencia más fluida y accesible, con soporte humano disponible cuando sea necesario.

Diseño inclusivo de espacios de participación, incluyendo formatos virtuales y asincrónicos. Se debe asegurar que la digitalización no excluya a los sectores más vulnerables. Esto implica brindar formación digital, acceso público a tecnologías y asistencia presencial, especialmente para personas mayores o en zonas con baja conectividad. También se deben ofrecer alternativas tradicionales como formularios físicos o reuniones comunitarias.

Transparencia activa con la publicación continua de información relevante y retroalimentación clara sobre el impacto de la participación ciudadana en las decisiones públicas. Se recomienda que la Alcaldía de Villavicencio implemente una transparencia activa, no solo para cumplir con las leyes, sino para construir una relación duradera con los ciudadanos. Esto implica crear plataformas digitales fáciles de entender, donde se pueda consultar información sobre presupuestos, planes, contrataciones y más. Además, es importante que haya rendiciones de cuentas regulares con espacios para preguntas, lo que ayudará a mejorar la confianza pública.

Gestión por resultados: Es importante que la relación con los ciudadanos se base en resultados claros, como plazos de respuesta y niveles de satisfacción. También se deben publicar indicadores de rendimiento y realizar evaluaciones periódicas para ajustar y mejorar los procesos, lo que aumentará la eficacia y la confianza en el sistema.

Implicaciones teóricas para la gobernanza y la innovación pública

Desde una perspectiva teórica, los hallazgos también proporcionan importantes reflexiones sobre la gobernanza y la innovación pública, especialmente en el contexto de gobiernos locales.

Innovación como motor de participación: La tecnología, aunque valorada por los ciudadanos, no puede ser vista como una solución mágica para todos los problemas de participación y confianza. La innovación tecnológica debe ser parte de un modelo integrado de gobernanza que también considere la capacitación de la ciudadanía, la alfabetización digital, y la creación de políticas públicas inclusivas. La innovación tiene un impacto positivo en la reducción de costos de transacción y mejora la coordinación entre ciudadanos e instituciones, pero su efectividad depende de la capacidad organizacional, el diseño inclusivo, y una gobernanza adecuada de los datos (Tejada Estrada et al., 2019). Es necesario integrar la tecnología en la estructura institucional, para que no quede aislada de los procesos de toma de decisiones ni de la gestión pública.

Confianza y participación como procesos interdependientes: Los datos también sugieren una relación cíclica entre confianza y participación. La confianza de los ciudadanos es clave para aumentar la participación, y viceversa. La gobernanza abierta debe aprovechar esta interdependencia, diseñando espacios de participación donde la ciudadanía no solo pueda expresar sus opiniones, sino también ver los resultados de sus contribuciones. La incidencia real de las decisiones tomadas con base en los aportes ciudadanos fortalece la confianza en la Alcaldía y, por lo tanto, mejora la participación en el futuro (Tejada Estrada et al., 2019).

Gobernanza de la información: Los gobiernos locales deben adoptar una gobernanza de datos que permita compartir información de forma clara y oportuna. Esto requiere no solo el uso adecuado de la tecnología para publicar datos, sino también el desarrollo de políticas públicas que aseguren la protección de la privacidad de los ciudadanos y garanticen la seguridad de la información. Los datos abiertos y transparentes pueden facilitar el proceso de rendición de cuentas y mejorar la legitimidad de las decisiones gubernamentales, aumentando la percepción de que el gobierno actúa en el interés de la ciudadanía (Vidal-Alaball et al., 2023).

La innovación pública y la gobernanza abierta no pueden ser vistas de manera aislada. Deben formar parte del entorno institucional que permita que las decisiones se tomen de forma transparente, que la participación ciudadana tenga un impacto real, y que los ciudadanos puedan ver los resultados tangibles de su involucramiento. La tecnología debe ser el vehículo para hacer estas interacciones más eficientes y accesibles, pero la confianza se construye a través de la incidencia real, la retroalimentación constante y la transparencia genuina.

Referencias

Alcaldía de Villavicencio. (2010). Informe de satisfacción del usuario. https://historico.villavicencio.gov.co/Transparencia/MECI%20Calidad/Informes%20De%20Satisfaccion%20Al%20Usuario/Informe%20Satisfaccion%20usuario%20100910.pdf

Alcaldía de Villavicencio. (2021, febrero 25). Conozco mi vecino, cuido mi barrio [Tweet]. Twitter. https://twitter.com/SeguridadVillav/status/1365090997470904322

Alcaldía de Villavicencio. (2023). En marcha el Observatorio de Políticas Públicas de la Alcaldía de Villavicencio. https://villavicencio.gov.co/en-marcha-el-observatorio-de-politicas-publicas-de-la-alcaldia-de-villavicencio/

Arboníes, A. (2007). Conocimiento para innovar: Cómo evitar la miopía en la gestión del conocimiento. Díaz de Santos.

Arendt, H. (1993). La condición humana. Paidós.

Banco de la República. (2019). Informe anual 2019. Banco de la República de Colombia.

Bauhr, M., & Grimes, M. (2014). Indignation or resignation: The implications of transparency for societal accountability. Governance, 27(2), 291–320. https://doi.org/10.1111/gove.12035

Bauman, Z. (2001). Modernidad líquida. Fondo de Cultura Económica.

Becchetti, L. (2006). La economía de la felicidad. Editorial Trotta.

Bovens, M., & Wille, A. (2008). Deciphering the meaning of 'public accountability'. American Review of Public Administration, 38(3), 289–306. https://doi.org/10.1177/0275074008317766

Cadavid, J. (2019). Participación ciudadana y construcción de legitimidad. Universidad Nacional de Colombia.

Carballo, A. (2015). Innovación social y gestión del conocimiento. Editorial XYZ.

Carballo, F. (2015). Democracia deliberativa y ciudadanía activa. Editorial Trotta.

Carballo, J. (2012). Gobernanza democrática y participación ciudadana en América Latina. CLACSO. Diz, I. (2013). Democracia deliberativa y participación ciudadana: Un análisis crítico. Editorial Gedisa.

Ferrajoli, L. (2013). Poderes salvajes: La crisis de la democracia constitucional. Trotta.

Forward, M. (2023). Debt sustainability and public policies in Latin America. World Economic Review, 12(2), 55–72.

Foucault, M. (1979). Microfísica del poder. La Piqueta.

Fukuyama, F. (1995). Trust: The social virtues and the creation of prosperity. Free Press.

García Garzón, J. (2020). Política fiscal y desigualdad en Colombia. Universidad Externado de Colombia.

García, M., López, J., & Ramírez, P. (2015). Paradigmas de investigación en las ciencias sociales. Universidad de Antioquia.

Gómez Celi, J. (2023). Deuda pública y sostenibilidad fiscal en América Latina. CEPAL.

Habermas, J. (1998). Facticidad y validez. Trotta.

Hernández-Bonivento, J. A. (2017). Análisis de mecanismos de participación local en Colombia: Audiencias de Rendición de Cuentas y Consejos Territoriales de Planeación. Civilizar: Ciencias Sociales y Humanas, 17(32), 67–80. https://doi.org/10.22518/16578953.818

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. McGraw-Hill.

Hernanz, N. (2011). Gestión del conocimiento en organizaciones públicas. Editorial ABC.

Keynes, J. M. (1936). The general theory of employment, interest, and money. Macmillan.

Levi, M., & Stoker, L. (2000). Political trust and trustworthiness. Annual Review of Political Science, 3, 475–507. https://doi.org/10.1146/annurev.polisci.3.1.475

Licha, I. (2010). La confianza ciudadana en América Latina: Retos y perspectivas. Banco Interamericano de Desarrollo.

Luhmann, N. (1996). Confianza. Anthropos.

Mockus, A. (2004). Cultura ciudadana y cambio social en Bogotá. Alcaldía Mayor de Bogotá.

Naidorf, J., Pérez, L., & Salcedo, M. (2019). La investigación en la universidad latinoamericana: Tensiones y desafíos. CLACSO.

North, D. C. (1990). Institutions, institutional change and economic performance. Cambridge University Press.

Orozco, H., Godoy, D., Páramo Lopera, C., & Aguirre Villalobos, E. R. (2023). Oportunidades y nuevos retos de la digitalización de la participación ciudadana en proyectos urbanos, en Chile y Colombia. Revista de Urbanismo, (48). Facultad de Arquitectura y Urbanismo, Universidad de Chile.

Ospina, S. (2018). Construcción de paz y reconciliación en contextos de violencia. Revista de Estudios Sociales, 66, 12–25.

Putnam, R. D. (1993). Making democracy work: Civic traditions in modern Italy. Princeton University Press.

Putnam, R. D. (2000). Bowling alone: The collapse and revival of American community. Simon & Schuster.

Rawls, J. (2006). Liberalismo político. Fondo de Cultura Económica.

Regalado, C., & Ramírez, M. (2003). Innovación social para el desarrollo comunitario. Editorial DEF.

Resnik, J. (2010). La educación como espacio de legitimación política. Siglo XXI.

Rodríguez, P. (2021). La política fiscal en tiempos de pandemia. Universidad del Rosario.

Rose-Ackerman, S. (1999). Corruption and government: Causes, consequences, and reform. Cambridge University Press.

Rothstein, B. (2011). The quality of government: Corruption, social trust, and inequality in international perspective. University of Chicago Press.

Rothstein, B., & Stolle, D. (2008). The state and social capital: An institutional theory of generalized trust. Comparative Politics, 40(4), 441–459.

Ruiz, J. (2016). Participación ciudadana y democracia. Editorial GHI.

Ruiz, M. (2016). Democracia, poder y ciudadanía en América Latina. Fondo de Cultura Económica.

Sampieri, R. H., & Ponce, C. (2011). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

Santander, F. (2022). Políticas de endeudamiento y desarrollo en Colombia. Revista de Economía y Finanzas, 14(3), 44–60.

Sen, A. (2000). Desarrollo y libertad. Planeta.

Suárez, R. (2017). Desarrollo político y democracia en Colombia. Universidad del Valle.

Tejada Estrada, G. C., Cruz Montero, J. M., Uribe Hernández, Y. C., & Ríos Herrera, J. J. (2019). Innovación tecnológica: Reflexiones teóricas [Technological innovation: Theoretical reflections]. Revista Venezolana de Gerencia, 24(85).

Theam, A. (2014). Paradigmas de la investigación educativa. Universidad Nacional Autónoma de México.

Tocqueville, A. de. (2020). La democracia en América. Alianza Editorial.

Transparency International. (2022). Corruption perceptions index. https://www.transparency.org/en/cpi

Turriago, Á. (2014). Gestión del conocimiento e innovación en el sector público. Universidad del Rosario.

Universidad Cooperativa de Colombia. (s.f.). Estudio de percepción de calidad de vida en Villavicencio. https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/c3310e4d-7aa7-445c-8fb5-cc3a9d158e7a

Universidad EAFIT. (s.f.). ¿Influye el desempeño de las administraciones públicas en la confianza ciudadana? https://bibliotecadigital.eafit.edu.co/handle/10784/329

Vidal-Alaball, J., Alarcon Belmonte, I., Panadés Zafra, R., Escalé-Besa, A., Acezat Oliva, J., & Saperas Perez, C. (2023). Abordaje de la transformación digital en salud para reducir la brecha digital. Atención Primaria, 55(9), 102626. https://doi.org/10.1016/j.aprim.2023.102626

Zofío Prieto, J. L., Aparicio, J., Barbero Jiménez, J., & Zabala-Iturriagagoitia, J. M. (2023). The influence of bottlenecks on innovation systems performance: Put the slowest climber first. Technological Forecasting & Social Change, 193, 122607. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122607