

Artículo Original / Article

Oportunidades y nuevos retos de la digitalización de la participación ciudadana en proyectos urbanos, en Chile y Colombia

Opportunities and New Challenges in the Digitization of Citizen Participation in Urban Projects, in Chile and Colombia

Hernán Orozco* , Universidad Tecnológica Metropolitana, Chile

Daniela Godoy , Universidad Tecnológica Metropolitana, Chile

Carolina Páramo Lopera , Departamento Administrativo de Planeación, Municipio de Medellín, Colombia

Erwin Robert Aguirre Villalobos , Universidad Tecnológica Metropolitana, Chile

CÓMO CITAR: Orozco, H., Godoy, D., Páramo, C. y Aguirre, E. (2023). Oportunidades y nuevos retos de la digitalización de la participación ciudadana en proyectos urbanos, en Chile y Colombia. *Revista de Urbanismo*, (48), 1-21. <https://doi.org/10.5354/0717.5051.2023.66962>

*CONTACTO: h.orozco@utem.cl

Resumen: El desarrollo de procesos de participación ciudadana para la planificación y el diseño urbano mediante nuevas herramientas tecnológicas es un fenómeno creciente desde hace décadas, el cual se ha acelerado en los últimos dos años debido a la emergencia sanitaria global del COVID-19. Este trabajo tiene como objetivo analizar las oportunidades y retos en un grupo diverso de procesos de participación urbana que han avanzado de forma exploratoria en nuevas metodologías y herramientas digitales, en Chile y Colombia, países con gobernanzas urbanas diferentes dentro de Latinoamérica. La investigación se desarrolla mediante entrevistas y grupos focales a planificadores y diseñadores urbanos pertenecientes al ámbito público y privado de ambos países, además de la observación participante en algunas instancias digitales. Algunos de los resultados son la potencialidad de las TIC para fortalecer procesos, aun cuando son un escenario metodológico y procedimental más complejo que necesita legitimarse antes en la ciudadanía. Se concluye la existencia de obstáculos importantes para lograr entornos digitales abiertos y colaborativos que permitan un urbanismo *bottom-up*, explicado en parte por la falta de una perspectiva crítica para abordar la digitalización de la participación.

Palabras clave: Democracia digital, digitalización, participación ciudadana, TIC.

Abstract: *The development of citizen participation processes for planning and urban design through new technological tools has been a growing phenomenon for decades, which has accelerated in recent years due to the global COVID-19 health emergency. The objective of this work is to analyze opportunities and challenges in a diverse group of urban participation processes that have been advanced in an exploratory manner in new methodologies and digital tools for participation both in Chile and Colombia, countries with different urban governances within Latin America. The research is carried out through interviews and focus groups with urban planners and designers belonging to the public and private spheres of both countries, apart from participant observation in some digital instances. Some of the results are the potential of ICT's to strengthen processes, although it is a more complex methodological and procedural scenario that needs to be previously legitimized before the citizenry. This work concludes that there are significant obstacles to achieving open and collaborative digital environments that allow bottom-up urbanism, explained partly by the lack of a critical perspective to approach the digitalization of participation.*

Keywords: Digital democracy, digitization, citizen participation, ICT.

Introducción

El aumento de las tasas de urbanización ha determinado un incremento de la diversidad y estilos de vida (Cohen, 2004), a la vez que mayor complejización en la toma de decisiones democráticas y nuevas exigencias de participación (Irvin, & Stansbury, 2004). En paralelo, se experimenta un aumento en el uso de tecnologías de información y comunicación (en adelante, TIC) en la toma de decisiones públicas (Ramos y Campos, 2013; Sierra, 2019). Por lo anterior, las formas en que la ciudadanía ejerce la política digitalmente para influir en el desarrollo de ciudades cada vez más diversas se ha vuelto un campo relevante de investigación de los estudios urbanos (Ivoskus, 2020).

La emergencia sanitaria mundial (2020-2021) y el distanciamiento social determinaron que muchas de las actividades de participación ciudadana se interrumpieran. La extensión de la pandemia hizo que los estamentos públicos reiniciaran la participación de manera digital, tensionando la legitimidad de muchos procesos (Hernández, 2020). Esta situación desnudó la carencia de conocimientos para generar experiencias ciudadanas significativas y gestionar acuerdos digitalmente (Orozco, 2021). Surge entonces la necesidad de integrar a los procesos de planificación urbana en un pacto que entienda las características de una sociedad digital que, de manera creciente, se encuentra en espacios virtuales (Subirats, 2002).

Cabe preguntarse, ¿cuáles son las oportunidades y los nuevos retos que presenta la digitalización de la participación en proyectos urbanos en Latinoamérica? Esta interrogante se aborda desde una hipótesis exploratoria que propone diversas oportunidades debidas a la proliferación de las TIC, en función de los nuevos retos en cada uno de los ejes que se han planteado tradicionalmente como claves, a saber: legitimidad, pertinencia y autonomía. El objetivo es analizar distintos procesos de planificación y diseño urbano participativos que hayan avanzado de forma exploratoria hacia la digitalización en ciudades de Chile y Colombia, países del subcontinente con distintas institucionalidades para la participación y que permiten abordar esta problemática global contingente con un enfoque situado.

El artículo comienza con un encuadre teórico que describe el contexto general del trabajo y expone algunas explicaciones al fenómeno estudiado y que están presentes en la literatura. Luego, se describen el enfoque, metodología, las técnicas y las formas de integración de los resultados. La parte central del trabajo corresponde a los resultados, los que primero se detallan en función de las etapas de un proceso participativo y luego se discuten en términos de las categorías de análisis. Finalmente, se expresan las conclusiones del trabajo que relacionan la discusión de resultados con el encuadre teórico.

Encuadre teórico

Retos tradicionales de la participación en el desarrollo urbano

La participación ciudadana es un "patrón emergente de gobierno basado en la interacción en red entre múltiples actores procedentes de distintos ámbitos (público, privado o civil) y que se reconocen interdependientes entre sí" (Martí et al., 2016, p. 29). Tomar decisiones con esta mirada integral se ha vuelto una exigencia ciudadana (Irvin, & Stansbury, 2004). Planes y proyectos urbanos, independiente de su escala, producen expectativas e impactos en el desarrollo económico, social y ambiental (Ghose, 2005), e influyen directamente en la experiencia y en la vida cotidiana, generando beneficios y costos evidenciables a corto, mediano y largo plazo. Entonces, la participación ciudadana en el diseño y planificación urbana es una

oportunidad para la gestión democrática de ciudades y la coproducción del espacio, pero también un reto en términos de articulación de intereses y construcción de consensos.

Martí et al. (2016) exponen que la profundidad democrática de estos procesos se puede determinar mediante la evaluación cualitativa y cuantitativa de la participación de los actores y la inclusividad; la medición de la capacidad de resolver problemáticas colectivas con metodologías y resultados pertinentes; y el análisis de la calidad de los procesos, considerando factores como transparencia, aprendizaje mutuo y deliberación colectiva.

La participación como garantía del derecho a la ciudad o la igualdad en el uso y disfrute de la urbe tiene directa relación con la promoción de la inclusividad de las generaciones presentes y futuras, sin discriminación de ningún tipo, en las decisiones (Naciones Unidas, 2017). Se extraen de esta definición dos conceptos clave; por un lado, la representatividad igualitaria de quienes tienen relación con el territorio y, por otro, la idea de integrar en estos procesos a grupos que normalmente son discriminados. Así, la participación asociada al desarrollo urbano debería ser una garantía del Estado para fortalecer el rol activo de los ciudadanos, con altos estándares de representatividad e inclusión no solo etaria o socioeconómica, sino también de grupos comúnmente excluidos (Morales-Trapp, 2016). Lo anterior, entregará a los procesos de participación la suficiente legitimidad (Ghose, 2005).

Asimismo, cada proceso supone retos particulares que deberían condicionar sus objetivos y metodologías. Una participación efectiva se focaliza en las necesidades o atrae la atención de beneficiarios directos y distintos grupos de interés que intervienen en su ejecución (Bresciani, 2006). Es importante entender la participación como un esfuerzo para identificar claramente demandas de una comunidad, al mismo tiempo que un trabajo para generar y mantener el vínculo entre los actores territoriales. Entonces, la metodología de participación será clave para aportar soluciones ajustadas a las demandas de una comunidad, al mismo tiempo que fortalece su capacidad de lograr acuerdos ampliamente aceptados y mantenerlos en el tiempo (Healey, 1997). Para tener procesos participativos exitosos es necesaria la pertinencia en la identificación de las demandas y en los resultados directos e indirectos.

Finalmente, la participación integra la fiscalización de la gestión, el control de las actuaciones del Estado y la transparencia en las finanzas públicas, por lo que debería garantizar el acceso oportuno a información y activar mecanismos de rendición de cuentas donde la ciudadanía pudiese "vigilar y monitorear que los programas y obras de gobierno se lleven a cabo según las normas y reglas de operación y así inhibir actos de corrupción" (Hevia, 2004, p. 289). Pero esto no es suficiente, la educación cívica y la formación de capital social deben ser objetivos esperables de una participación cuyo enfoque sea la construcción de diálogos que permitan el aprendizaje mutuo, la superación colaborativa de conflictos, el surgimiento de liderazgos e intercambio de experiencias (Healey, 1997). Distintas formas de participación y grados de profundidad permiten la autonomía de los actores y de las comunidades.

En resumen, los factores claves de la participación en políticas urbanas son posibles de ordenar en tres tópicos centrales: 1) legitimidad determinada por la representatividad e inclusividad; 2) la pertinencia en la identificación de demandas y de resultados; y 3) la autonomía de los actores. Estos factores son considerados en este trabajo como los retos tradicionales de la participación.

Revolución tecnológica, TIC y democracia digital

La denominada revolución tecnológica o cuarta revolución industrial está generando cambios sociales profundos y una nueva cultura digital que se ha transformado en la principal forma de socializar (Bacher, 2016). La digitalización está impactando en todos los aspectos de la vida humana, incluyendo la forma en que tomamos decisiones colectivas (Henao y Camargo, 2021). Son las tic que durante las décadas anteriores modificaron profundamente las lógicas de intercambio económico, las que hoy hacen variar las formas de organización social, las de ejercer la ciudadanía y, por lo tanto, las maneras de hacer política (Ivoskus, 2020).

Las apreciaciones sobre el impacto de las tic en la política son amplias. Visiones entusiastas sostienen que estas generarán los cambios necesarios para el desarrollo de movimientos sociales propios de la sociedad digital (Gil, 2017). Pero también, visiones críticas ponen énfasis en que son parte de un nuevo modelo dominado por corporaciones —esta vez tecnológicas— y gobernanzas público-privadas que favorecen el control central a costa de la democracia y la libertad (Zuboff, 2020). Entonces, la tecnología se ha transformado en una oportunidad —al mismo tiempo que un reto— al que se enfrentan los grupos sociales y de interés en su búsqueda por obtener información, establecer vínculos más íntimos, o alcanzar mayores y variadas audiencias para sus mensajes. Emergen así formas distintas de comunicación política, una nueva esfera de formación de opinión pública y nuevos conflictos político-sociales como la polarización (Charry, 2018; Fenton, 2021).

En esta controversia surge el concepto de democracia digital, entendido como el conjunto de estrategias con que la ciudadanía impacta en las decisiones públicas mediante las tic (Ramos y Campos, 2012). Esta se expresaría en cuatro ámbitos: 1) el conocimiento ciudadano de la gestión pública, 2) la deliberación colectiva, 3) la participación en la vida política, y 4) la movilización digital como herramienta de cambio (Gutián, 2016). Las democracias digitales, ya sean entendidas como mecanismos que surgen desde el aparato público (up-bottom) o como nuevas fórmulas más o menos insurgentes de organización provenientes de la ciudadanía (bottom-up) están tensionando la idea contemporánea de democracia y generando nuevos retos para la toma de decisiones democráticas que se suman a las dificultades tradicionales que se presentan en la generación de pactos sociales estables.

Participación ciudadana digitalizada

Herramientas, plataformas y aplicaciones de participación ciudadana digital han tenido un desarrollo cuantitativo y cualitativo exponencial en las últimas décadas, en varios ámbitos y escalas de la administración pública y la organización civil. Diversos gobiernos e instituciones están utilizando la tecnología para construir acuerdos ciudadanos en políticas nacionales, presupuestos participativos y decisiones de inversión o planes de desarrollo local (Sierra, 2019). Ante este avance, es transversal la preocupación por el aumento de la brecha digital o la desigualdad de acceso a nuevas tecnologías y su relación con la brecha socioeconómica (De Lucas, 2020). Gastelú et al. (2020) proponen una doble vulneración de derechos, los grupos que carecen de bienes urbanos no cuentan con herramientas tecnológicas para participar de la toma de decisiones que los pudieran sacar de la primera condición. Asimismo, está el posible efecto de integración-exclusión que generaría un cambio de la participación preferentemente presencial a una mayoritariamente digital. Es posible considerar entonces que la inclusión de nuevos grupos tradicionalmente no participantes en este tipo de procesos es una oportunidad latente, pero al mismo tiempo, la mencionada brecha digital podría excluir a ciertos grupos, inclusive aquellos que normalmente participan.

Así como es relevante considerar nuevas formas de pacto social que recojan las necesidades de una sociedad digitalizada, es necesario reflexionar acerca de la ética o los efectos positivos y nocivos de la expe-

riencia de la ciudad y el espacio público concebidos a través de medios digitales. Por lo anterior, se vuelve un reto establecer posturas morales ante el fenómeno de la digitalización de la vida cotidiana y la creación de comunidades virtuales como principal forma de socialización (Peña-López, 2020), sobre todo ante una posible deshumanización.

En cuestiones prácticas, el uso de las TIC ha multiplicado las posibilidades de interacción entre instituciones y personas. Existen avances en sistemas de información geográfica para diagnóstico urbano, simulación digital de proyectos, gamificación de procesos, apps para votaciones y consensos (Bello-Maldonado, 2019), entre otros. No obstante, estas herramientas tienen un funcionamiento preferentemente estático y unidireccional, siendo necesario ir hacia mayores niveles de interactividad e implementar métodos que permitan superar la mera entrega y recolección de datos (Schroeder y Vilo, 2020). Construir plataformas más horizontales requerirá la sofisticación del conocimiento a la fecha. A pesar de lo anterior, el uso de TIC en la planificación y proyectos para mejorar las ciudades se ha convertido en una de las ideas más importantes del urbanismo contemporáneo, y ha sido adoptada de manera poco crítica por los planificadores, como una receta de éxito sin que haya sido probado ni escrutado desde el equilibrio de poder diferenciado o desde la discusión sobre democracia y control (Cardullo et al., 2019).

Parte de las nuevas prácticas son las experiencias públicas de transparencia activa, rendición de cuentas y gobierno abierto, en diferentes escalas de Estado (Sánchez, 2020). Es consenso de las instituciones públicas la importancia del uso de la tecnología como pilar del proceso de innovación en la gestión pública (Contiente et al. 2016; Subirats, 2002; Zuboff, 2020). Este tipo de soluciones tecnocráticas tienen como factor común la búsqueda de eliminar intermediarios y la verticalidad en la relación ciudadanía-autoridad (Rodríguez, 2020). A pesar de que estas ideas avanzan con la velocidad propia de la revolución tecnológica, es difícil asegurar que los denominados *e-governments* eviten los problemas de gestión o que transformen a los Estados en instituciones más abiertas que permitan el empoderamiento ciudadano (Gutián, 2016). Generar mecanismos que faciliten las interacciones más complejas entre ciudadanos y experiencias más profundas de autoorganización y democracia directa es un reto para los organismos públicos (Aguirre, 2014; Casacuberta y Gutiérrez-Rubí, 2010). Las materias en las cuales se ha experimentado no alcanzan a cubrir las expectativas de bidireccionalidad de la experiencia participativa, por lo cual las instituciones gubernamentales y ciudadanas se enfrentan al reto de adaptarse (De Lucas, 2020; Gastelú et al., 2020).

Otro impacto de las TIC es la multiplicación de canales y redes de influencia política, confirmando que el potencial tecnológico está en que todo usuario es un posible productor de contenido y acción política (Caamaño y Pascale, 2014). En términos colectivos, lo anterior se traduce en formas de organización descentralizada e incluso subversivas (Malini y Antoun, 2017). La compleja realidad que surge de la interacción digital parece estar caracterizada por la no aceptación de las tradicionales fórmulas verticales de participación (Ramos y Campos, 2012). Lo anterior se relaciona con posibles desequilibrios en la gobernanza urbana; cabe mencionar tres perspectivas sobre los actores en ciudades tecnologizadas: una primera que propone la predominancia de técnicos y compañías TIC como expertos; una segunda donde el protagonismo es asumido por las autoridades políticas, las plataformas ciudadanas y las asociaciones de empresarios; y una tercera donde la innovación es impulsada por usuarios cocreadores (Ugarte et al., 2017). Reflexionar sobre protagonismos, (des)equilibrios y nuevas formas de cooptación que se generan con la participación digital también es un reto.

A continuación, se presenta un cuadro (Tabla 1) que resume explicaciones que surgen del encuadre teórico, sobre oportunidades y nuevos retos, a estudiar en el trabajo empírico.

Tabla 1
Resumen revisión bibliográfica

| Participación ciudadana presencial | | Participación ciudadana digital | | |
|---|---|--|---|---|
| Contexto | Reto tradicional | Nuevo contexto | Oportunidad | Nuevos retos |
| Crecimiento y diversidad de la población urbana | Legitimidad: Representatividad e inclusividad | Revolución tecnológica y cultura digital | Inclusión nuevos grupos tradicionalmente no participantes | Deshumanización. Brecha digital como nueva forma de exclusión |
| Complejización de la ciudad y su desarrollo | Pertinencia en: identificación de demandas y resultados | Proliferación de las TIC | Innovación en la gestión pública. Horizontalidad | Adaptación del Estado. Innovación metodológica |
| Exigencias de coproducción y/o autogestión | Autonomía: control de Estado y decisiones democráticas | Democracia digital | Más canales y redes de influencia. Organización descentralizada | Coaptación. Desequilibrios en la gobernanza |

Metodología

Enfoque, técnicas e integración de los resultados

Esta investigación usa un enfoque cualitativo y crítico, cuya aproximación es el estudio de caso (Creswell, & Poth, 2016). Se desarrollaron principalmente dos técnicas de recolección de datos: 15 entrevistas a planificadores de instituciones públicas y privadas, en Chile y en Colombia; y dos grupos focales que integraron a los entrevistados y otras personas relacionadas, considerando mixtura de nacionalidades. Se complementó con la observación participante en seis procesos de participación digital. La investigación comenzó con un análisis cualitativo exploratorio de las entrevistas cuyas categorías iniciales fueron las etapas de participación (convocatoria, desarrollo y resultados), el cual sirvió luego para la descripción de resultados. Las categorías iniciales para procesar los datos de grupos focales y observación participante fueron: metodologías de participación y herramientas tecnológicas. Luego, se desarrolló una segunda codificación que trianguló los resultados de las distintas técnicas (Creswell, & Miller, 2000) con base en las categorías generales presentadas en el encuadre teórico como retos tradicionales de la participación: legitimidad, pertinencia y autonomía; lo que a su vez permitió ordenar la discusión de resultados.

Caso de estudio

A pesar de que el fenómeno analizado es global sus impactos son locales, por lo cual se justifican los estudios situados con enfoque regional, metropolitano y/o local (Henaó y Camargo, 2021). El presente artículo propone una aproximación exploratoria, a través de un estudio de caso, a lo que es la participación ciudadana digital en Latinoamérica. Este se verifica a través de dos unidades de análisis (Yin, 1994), que son Chile y Colombia. Estas unidades no se abordan de manera comparada, sino desde sus transversalidades y su aporte al conocimiento en un subcontinente donde este tipo de investigaciones son escasas. El interés de estudiar ambos países responde a que se trata de dos marcos normativos e institucionales con diferencias importantes en los niveles de descentralización y equilibrio de la incidencia pública y privada en la planificación urbana (Morales-Trapp, 2016). En Colombia la participación reconoce la obligación del sector público de diseñar, mantener y mejorar la ciudad en los niveles departamental y municipal, considerando procesos de participación permanentes y tributarios de varias iniciativas en paralelo. Mientras que en Chile la participación emerge en proyectos particulares con cuerpos legales independientes, normalmente ejecutados por privados y centrados preferentemente en la escala local.

Para la elección de entrevistados se decidió establecer parámetros que permitieran abarcar el mayor grupo posible de: tipos de iniciativas (políticas, planes y proyectos), áreas (vivienda, movilidad, espacio público, etc.) y escalas (Tabla 2).

Tabla 2

Pais, áreas y escalas de acción de las iniciativas estudiadas

| | Chile | Participación ciudadana digital |
|---------------------------------|---|---|
| Escala metropolitana o regional | Planes maestros ambientales y planificación de áreas naturales (Protección ambiental). Estudio Impacto Ambiental expansión red de metro (Transporte). | Planificación Zona Urbana de Aire Protegido (Ambiental). Metro liviano de la avenida 80 (Transporte). |
| Escala municipal o comunal | Gestión de controversias para planes reguladores (Instrumentos planificación). Instrumentos de planificación territorial participativa (Instrumentos de planificación). Planes maestros para la movilidad activa e ingeniería de detalle (Movilidad). | Política de protección a moradores y actividades económicas (Protección social). Red de ciclorrutas de la ciudad de Medellín (Movilidad). Planes parciales (Instrumentos de planificación). |
| Escala barrial | Diseño participativo de espacios públicos, áreas verdes e infraestructura urbana. Programa Quiero Mi Barrio. Subsidios Habitacionales Integración Social. Proyectos de vivienda definitiva. | Planes parciales (Instrumentos de planificación). |

Resultados

Descripción de los resultados

El capítulo siguiente describe los resultados con base en las que han sido consideradas distintas etapas del proceso participativo: convocatoria, desarrollo y resultados. Se entrecruza la descripción con la explicación de ciertas herramientas metodológicas de interés.

Convocatoria. Esta etapa agrupa las acciones de informar e invitar a quienes debieran tomar parte del proceso participativo. Se define así el alcance del proceso, su representatividad e inclusividad, al identificarse a personas y/o colectivos directa e indirectamente implicados. Con base en el grupo objetivo se diseñan e implementan estrategias de comunicación y difusión que permiten llevar a cabo la participación.

A pesar de que la convocatoria virtual no ha reemplazado a las estrategias presenciales, sí es mencionada como un complemento que aporta nuevas oportunidades. La mayoría de entrevistados reconoce el uso de medios digitales desde antes de la pandemia. Los sistemas de mensajería telefónica son destacados en las distintas entrevistas como alternativa en localizaciones con baja conectividad o como sistema de comunicación directo con grupos específicos y actores clave. Y es habitual que correos electrónicos, sitios web y redes sociales como Facebook o Instagram (Figura 1), se utilicen como medios de comunicación —a veces complementarios y otras veces principales— para la entrega de información en distintos tipos de convocatorias.

Hay también coincidencias respecto de la necesidad de considerar aspectos como la condición económica, etaria y localización de los grupos de interés, al momento de definir los formatos de la convocatoria. De

Figura 1

Convocatorias mediante uso de Instagram y WhatsApp



Nota. Elaboración propia a partir de Urbanismo y Territorio Ltda. (s.f.), Chile.

acuerdo con las entrevistas, la disparidad en el acceso a la tecnología impide reemplazar por completo las estrategias de convocatoria presenciales. Como expone la Entrevistada 6 (2020):

Para los barrios que son más rurales la verdad es que nada de esto funciona, no funciona ni las redes sociales, ni el mail, ni el WhatsApp porque hay gente que ni siquiera tiene smartphone, entonces queda fuera de cualquier tipo de convocatoria virtual.

Otro obstáculo es la construcción de confianzas. Se coincide en la efectividad que genera el conocimiento previo y presencial entre participantes y convocantes. Según expresa el Entrevistado 3 (2020):

Debiese estar esta fidelización inicial y presentación más presencial, más esta instancia de agarrar confianzas [...] hay mínimos que igual se tienen que mantener como les decía, esto de las confianzas, de la fidelización de ciertos actores, creo que son cosas que hoy día la digitalización no reemplaza.

En términos de difusión y alcance, los entrevistados concuerdan en que el uso de redes sociales en la convocatoria aporta a su alcance y rapidez, lo que se traduce en la mayoría de los casos en el aumento de la cantidad de participantes. Por otra parte, la masividad de las redes sociales ha permitido convocar a grupos que normalmente no eran parte. A pesar del reconocimiento del valor en las convocatorias virtuales a través de redes sociales, algunas entrevistas identifican dificultades para aprovechar su potencial. Por una parte, se menciona la saturación de las redes institucionales y, por otra, las dificultades de crear nuevos canales

debido a la escasez de seguidores de redes creadas temporalmente. Así también se mencionan impedimentos normativos para la creación de redes asociadas a proyectos. La Entrevistada 9 (2021) expresa:

Nosotros no podemos generar grupos o redes diferentes a las ya existentes [...] Entonces siempre teníamos que utilizar las mismas redes de la alcaldía, y ahí no lo consideramos como pertinente porque sentíamos que se podía perder fácilmente la información... entonces sentíamos que no se lograba el objetivo o que la gente fácilmente no se podía enterar.

Otras razones que exponen los entrevistados para justificar un uso acotado de redes sociales como principal medio es la dificultad de segmentar, focalizar o controlar el tipo de participante que accede a las invitaciones. Algunas entrevistas establecen como necesaria una anticipación al número, la procedencia, edad y/o género de quienes serán incluidos en las actividades, para asegurar la representatividad, construir el enfoque metodológico o garantizar la seguridad de las jornadas. Lo anterior, expone que el interés de los planificadores no es siempre la masificación de los procesos.

Desarrollo de las actividades. Esta etapa corresponde al desarrollo de jornadas en que se identifican problemas u oportunidades, se presentan y discuten alternativas de solución, entre otras actividades según tipo y alcance del proyecto. En términos generales, el carácter de esta actividad puede ser informativo, de captura de información u orientarse a la toma de decisiones consensuadas. Según los entrevistados, las actividades tradicionalmente desarrolladas de manera presencial en esta etapa, como jornadas de talleres masivos, asambleas, actividades situadas como levantamientos de información de diagnóstico territorial fueron interrumpidas o en algunos casos modificadas radicalmente. El Entrevistado 12 (2021) expone:

El taller presencial es el espacio más importante de todas las actividades de participación [...] cuando se crean los hitos asociados a cada etapa del proyecto y esto tanto en planificación como en diseño, son en la instancia de taller abierto cuando en el fondo se cumple la etapa, se toman los acuerdos, se validan las decisiones y se sigue avanzando. Y eso obviamente que por ser de carácter presencial y masivo se tuvieron que terminar.

La transformación digital de esta etapa obligó al uso de servicios de videoconferencia, buscando cumplir los mismos objetivos ahora en otro soporte. Se reconoce que la fórmula de trabajo que se repitió fue adecuar las formas tradicionales de participación a medios digitales sin modificar necesariamente las metodologías. En las entrevistas se describe el proceso de digitalización de los talleres como un proceso de “aprendizaje sobre la marcha”, cuyo inicio estuvo marcado por improvisaciones y desaciertos propios de la instalación de nuevos formatos en corto tiempo. Muchos entrevistados declaran haber invertido tiempo y recursos en la elaboración de guías y protocolos técnicos para el uso de las plataformas, intentando facilitar la puesta en marcha de los nuevos formatos y herramientas.

La primera sesión no fue la mejor, porque la gente se atropella al hablar, porque no se escucha, porque se cae la señal. Entonces lo que aspiramos las primeras reuniones era primero familiarizar a la gente con la actividad y mostrar el proyecto. (Entrevistada 1, 2020).

Se recurrió también a la división de la jornada en varios talleres de menor envergadura como estrategia común en el paso del taller presencial al virtual. Las entrevistas dan cuenta de las dificultades para mantener a las personas conectadas por períodos largos, aludiendo factores técnicos y económicos, pero

también al desgaste psicológico que implica este formato. Lo anterior, generó la obligación de interacciones más específicas y menos abiertas. Como expresa la Entrevistada 2 (2020):

[...] en las actividades presenciales tú puedes levantar mucha más información de la que puedes levantar a través de las instancias digitales o remotas y en ese sentido hay que ser súper preciso en los objetivos de las instancias remotas [...] tienes que ser menos multiobjetivo en las instancias remotas que lo que podía ser en las instancias presenciales [...] aumentas la capacidad informativa de la actividad, pero disminuye o queda limitada la capacidad consultiva.

Si bien la división de la jornada buscaba adaptarse a las nuevas exigencias del formato virtual, también da cuenta del aporte de los soportes tecnológicos para facilitar la logística de las actividades y su replicabilidad. Otro aspecto destacado por las entrevistas es la disminución de costos de traslado y de recursos humanos de apoyo en las jornadas, particularmente en organizaciones con proyectos localizados en distintas zonas territoriales. También se declara que el aporte al control de las discrepancias entre distintos grupos de interés.

En ese barrio en particular la gente no se relaciona mucho, entonces cuando juntas todas las organizaciones es súper difícil explicar un proyecto sin que empiecen a pelearse. En este caso la convocatoria digital nos sirvió para poder dar a conocer un proyecto sin toda la dinámica interna. (Entrevistada 1, 2020).

La segmentación de actividades según grupos de interés es reconocida por algunos entrevistados como positiva, y valoran la posibilidad de trabajar en paralelo con distintos grupos de pequeño tamaño para así recabar información específica de ciertos actores.

En términos de resultados se reconoce el aporte de las herramientas tecnológicas a los procesos de registro y sistematización de información. “Me pasaban los post-it, que se habían caído, que no entendía la letra y tenía que sacarle foto, la sistematización de eso era muy difícil, mucho tiempo” (Entrevistado 3, 2020). No obstante, la profundidad alcanzada y el tipo de resultados obtenidos en los talleres virtuales son observados con detenimiento por los entrevistados, quienes reconocen ciertas debilidades. En general, se identifica una pérdida de la espontaneidad de las instancias interactivas, cercanas y con tiempos más holgados.

[...] se pierde el encuentro entre los vecinos, la *conversa* [conversación], el contacto, en el fondo, va construyendo el tejido social de los barrios [...] unos convencían a otros, eso se pierde, la cuestión como más política de convencer y llegar a consensos. (Entrevistado 5, 2020).

En relación con el perfil de los participantes virtuales, se destaca como positiva la aparición de nuevos grupos no habituales. Es así como se reconoce un segmento joven, familiarizado con redes sociales y entornos tecnológicos, que llegan a las jornadas, ya sea por interés propio o para brindar apoyo técnico a los adultos de sus familias con dificultades tecnológicas. En general, la percepción es que este nuevo grupo etario enriquece los resultados y aporta diversidad a los procesos. El Entrevistado 5 (2020) destaca:

Yo creo que es súper positivo porque en el fondo empiezan a aparecer otras cosas en los talleres cosas que antes no se mencionaban, los adultos mayores tienen como fijaciones en dos o tres temas que son las cosas que a ellos les importa en el fondo [...] los talleres y la conversación siempre se centraba sobre ciertas cosas y lo que me ha tocado ver a mí es que ahora que estamos en

talleres en que han participado otros, otra edad, es que aparecen nuevas cosas como por ejemplo el tema del deporte, el tema de los colores, de los juegos y otras preocupaciones.

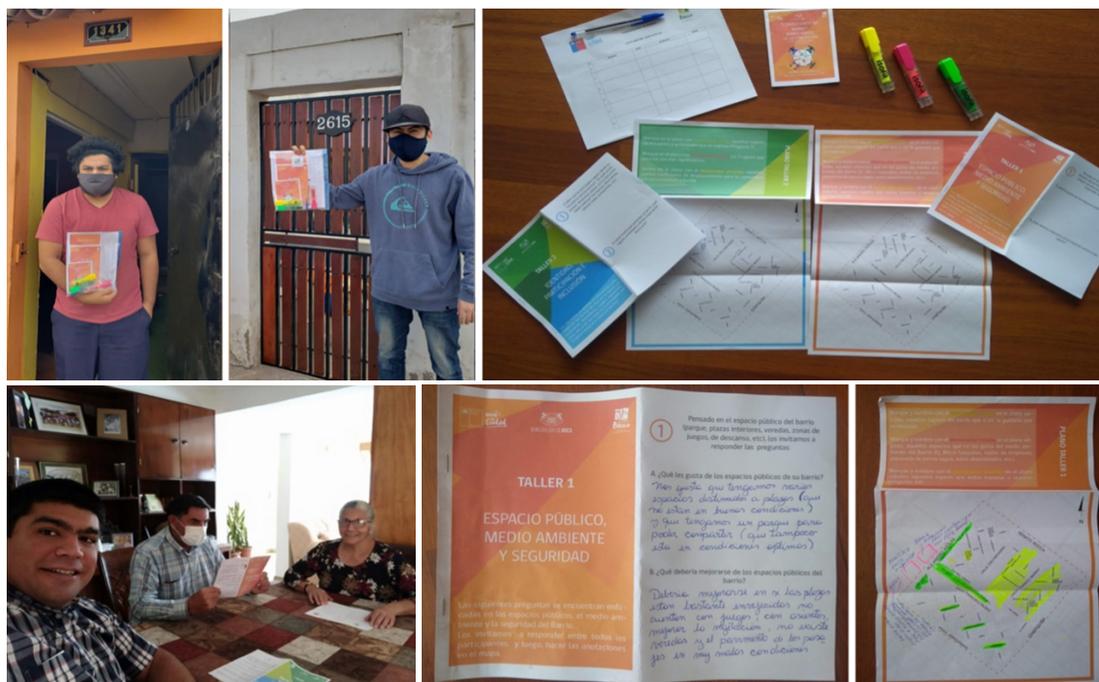
Por otra parte, la brecha tecnológica es mencionada y caracterizada por las entrevistas y se la asocia a distintas aristas, como por ejemplo la condición socioeconómica de quienes participan, su edad o su localización. Las dificultades de conexión en sectores económicamente vulnerables o en zonas rurales ha sido una dificultad permanente que afecta a la legitimidad y que podría poner en riesgo los objetivos debido a la baja representatividad. Un ejemplo lo expone el Entrevistado 13 (2021):

[...] hay comunidades que tienen un rol súper importante y que no han podido participar porque están en las zonas más rurales de la comuna y que tienen hartito que decir, entonces ahí hemos ocupado estrategias alternativas o complementarias para poder rescatar esa opinión a través de algunos dirigentes actores estratégicos o llamados telefónicos específicos.

En relación con la necesidad de una participación más amplia y pertinente, en las distintas entrevistas aparece mencionada la oportunidad de trabajar en modelos híbridos que aprovechen las ventajas de ambos entornos, virtuales y físicos. Como expone el Entrevistado 5 (2020): “lo interesante sería tender hacia una suerte de participación como integrada o híbrida que justamente sea la mezcla en el fondo de lo bueno que había antes y lo bueno que hemos descubierto ahora”. Destacan dos experiencias híbridas de participación relatadas en entrevistas, en las que se busca innovar metodológicamente para superar ciertas brechas de acceso y conectividad. A continuación, se presentan detalles de estas dos experiencias.

Figura 2

Uso de kit familiar en contextos de baja conectividad



Nota: Fotografías de Ingenova Consultora.

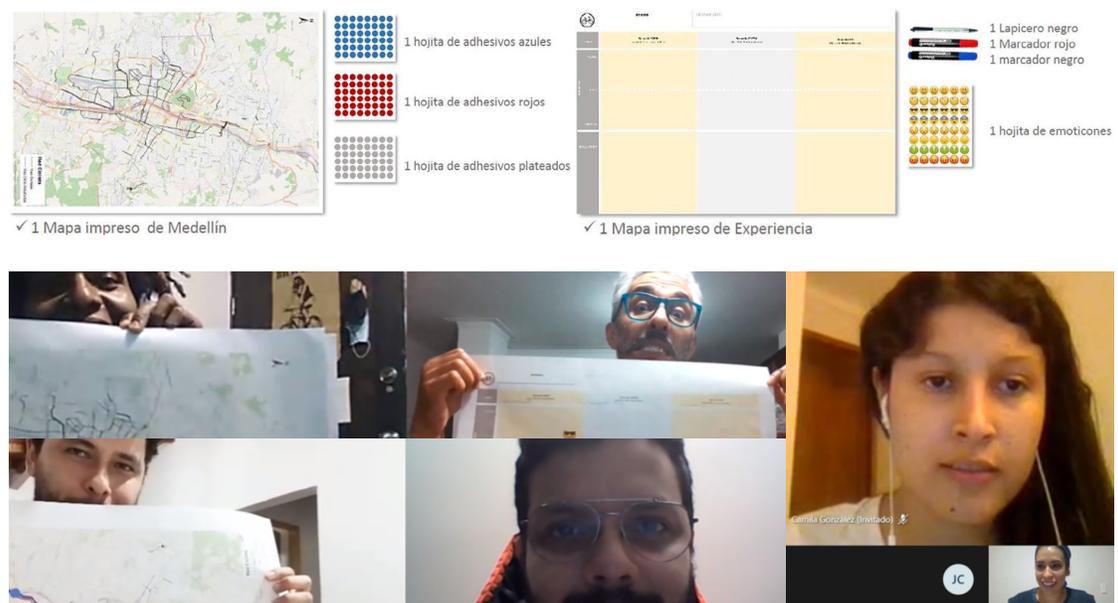
Kit familiar frente a la brecha digital. El “kit familiar” surge como respuesta a las limitaciones de conectividad de grupos al margen de las actividades virtuales (Figura 2). El material fue diseñado para el diagnóstico barrial y contenía dos sets de preguntas acompañados por un mapa para el registro espacial de temáticas. Se esperaba una discusión en cada grupo familiar sobre la identidad del barrio y del espacio público. Se envió el kit al domicilio para completar en una semana y fue recogido o enviado por los vecinos vía electrónica. Los resultados fueron integrados demostrando la efectividad de las metodologías híbridas como estrategia efectiva de inclusión para quienes tienen dificultades de conectividad, manteniendo el diálogo entre distintas generaciones e incluyendo participantes de grupos que habitualmente no son parte de los talleres.

Kit de experiencia ciclista como experiencia híbrida. La Gerencia de Movilidad Humana de la Secretaría de Movilidad de Medellín, en el marco del desarrollo del proyecto “Conexión para ciclistas Norte-Sur”, propuso para la realización de la participación un kit como recurso para adaptarse a las condiciones de aislamiento impuestas en Medellín (Figura 3). El taller de experiencia ciclista contó con la participación de actores clave identificados como activistas de la movilidad no motorizada quienes recibieron el kit en su domicilio. Además, se dispuso un instructivo y canales directos de mensajería instantánea para aclarar dudas. La actividad fue realizada en la plataforma Teams y permitió a cada participante mostrar sus preferencias de rutas de movilidad y socializar sus percepciones sobre el entorno urbano de estas conexiones y la experiencia del viaje en el recorrido.

El mapa de experiencia lo que hace es trazar en un eje qué tan positivas o negativas son diferentes emociones [...] para poderlas digamos verbalizar y trabajar de acuerdo también a su intensidad [...] la gente tiene como una percepción de que lo virtual es aburrido, entonces cuando les sacaban esas herramientas y vas viendo que se llena la nube de palabras, que ellos pueden abrir los pósit y moverlos la gente dice: ¡Ay súper chévere! (Entrevistada 13, 2021).

Figura 3

Kit taller de experiencia ciclista. Contenido y aplicación



Nota. Fotografías de Gerencia de Movilidad Humana de Medellín.

Devolución de resultados y validación. El proceso de validación y devolución de resultados es la etapa final de un proceso participativo o bien corresponde a etapas que cierran fases intermedias. Tradicionalmente, incluye actividades como: el desarrollo colaborativo de síntesis de la jornada realizada, información sobre la actualización de resultados e incorporación de observaciones comunitarias, construcción de consensos, selección de alternativas y procesos de votación. En los cierres intermedios se establece también la continuidad en los procesos de toma de decisiones y se evidencia la capacidad vinculante de estos. En respuesta a la imposibilidad de efectuar talleres presenciales, esta etapa se realiza por medio de videoconferencias o a través de una serie de estrategias que tienen en común la sustitución de jornadas por material gráfico o audiovisual compartido en grupos de mensajería telefónica o publicado en redes sociales o sitios web asociados a los proyectos. Lo anterior, eliminando la fase de discusión de resultados, como expone el Entrevistado 3 (2020):

Muchas veces en vez de hacer un taller para dar una devolución y hacerlo también masivo, lo que hacemos ahora es un vídeo [...] que se graba y se difunde por redes sociales [...] y ahí tenemos que ellos más que nada recepcionan la información y le decimos confirmanos o danos un “me gusta” o “comenta” esta publicación [...] no tienes tanto el qué o el cómo... como que lo entregaste y lo das por entregado no más, pero no tanto la discusión de esa devolución.

Muchas de las estrategias de sustitución tendieron a realizarse de forma desconectada de la actividad principal y de manera independiente e individual, desarticulando los espacios de intercambio de opinión y asociatividad; perdiendo “esos procesos organizativos que inciden en su desarrollo, ese tema de la colectividad, del esfuerzo en conjunto, de tener como la presencia de todo un grupo de personas en función de un tema, de un propósito” (Entrevistada 7, 2021). La percepción de la mayoría de los entrevistados es que, en este proceso forzado de digitalización se cumple con el requerimiento básico de informar y retroalimentar exigido por los protocolos públicos o los estándares autoimpuestos en el caso de las organizaciones públicas encargadas de la participación. La Entrevistada 5 expresa: “creo que la dificultad ha sido más bien administrativa [...], respecto a cómo se hace esto, cómo se valida esto, cuáles son los anexos que me va a entregar para decir que esta participación fue realmente efectiva”.

Por otro lado, los entrevistados destacan experiencias orientadas a la constitución de grupos “motores” como ciudadanos que acompañan el proceso y verifican desde la comunidad el cumplimiento de los compromisos, otorgando autonomía a los grupos comunitarios para asegurar mayores grados de involucramiento y validar los resultados. El Entrevistada 4 (2020) expone: “fortalecer también esa como autogestión, a lo mejor el facilitador ya no cumple un rol como de ir guiando la discusión, sino más bien de orientar a abrir esa discusión y después entregarla”. En algunos casos también se apuesta por metodologías mixtas virtual-presencial (híbridas) para garantizar mayores grados de autonomía. Por ejemplo:

[...] entregarle material al dirigente para que él haga el taller o la actividad con sus juntas de vecinos y no nosotros hacerlo todo, sino que hacer una con este grupo motor y luego entregarles a ellos la información para que ellos la repliquen y ellos traigan de vuelta por ejemplo los insumo y nosotros los sistematizamos. (Entrevistado 10, 2021).

En otros casos, las experiencias recabadas ponen en valor la necesidad de promover la devolución y validación de los procesos a través de la construcción de comunidades virtuales asociadas a los proyectos en

base a temáticas de interés. En este sentido, cabe destacar el sitio web Gestión Abierta que abre a la comunidad de instituciones, planificadores y activistas su experiencia en este tipo de proyectos (Figura 4).

Figura 4

Repositorio metodológico Gestión Abierta



Nota. Extraído de Metodologías de participación [Menú web], por Gestión Abierta, 2021, (<https://www.gestionabierta.cl/>).

Otro de los aspectos relevantes de la devolución es el proceso de recapitulación que permite cerrar una etapa y abrir la siguiente respetando los acuerdos y avances obtenidos e incluso involucrar a nuevos actores. El uso de herramientas digitales para visibilizar los resultados de cada etapa es evaluado como buena práctica de la digitalización. El Entrevistado 4 (2020) expone:

[...] nos preocupamos mucho como de trazar los procesos, de las minutas, el seguimiento, de tener, así como un repositorio de acceso para todos. Donde está todo el proceso minuteado, siempre voy a poder acceder a la misma información [...] la legitimidad de los acuerdos es súper discutida, pues entonces tiene que ser muy transparente, porque si no el riesgo de fracasar es súper alto.

En este sentido, los entrevistados valoran las redes sociales y su potencial para visibilizar procesos y resultados. Como expone la Entrevistada 14:

[...] creo que hay una ventaja con la tecnología, y es que puedes mantener a la gente informada constantemente y no solo con la reunión [...] si pudiésemos mantener la comunicación fluida probablemente los procesos de participación serían más efectivos.

Asimismo, algunos definen como clave la existencia de canales oficiales abiertos, dinámicos e interactivos y el perfeccionamiento de las bases de datos para hacer más eficiente el proceso de difusión. Un ejemplo de esta apertura lo desarrolla el proyecto “Metro de la 80 en Medellín”. A partir de boletines (Figura 5) se exponen resultados permanentemente, en un formato masivo que se desarrolla de forma independiente, pero articulada a la presencia en terreno.

[...] trabajamos muy de la mano con el componente comunicacional. Entonces nosotros frecuentemente tenemos boletines de prensa, tenemos hoy activa una página web y cuenta en Twitter, eso también nos ayuda a digamos interactuar [...] lo otro que hemos visto es que bueno no todos tienen de pronto un acercamiento, no les gustan las reuniones virtuales, pero sí a través de esas informaciones que les llegan se van enterando del proyecto. (Entrevistada 9, 2021).

Figura 5

Boletín proyecto Metroplús – Tramo Envigado

Nota. Extraído de Proyecto Metroplús Envigado [Boletín Web], por Metroplús, 2021, (<https://metroplus.gov.co/tramo-2b-envigado-boletin-informativo-no-1-2021/>).

Discusión de los resultados

A la luz de la descripción de resultados es posible presentar las oportunidades y nuevos retos de la participación digital categorizados con base en los tres aspectos considerados como claves: legitimidad, pertinencia y autonomía; en el sentido de lo expuesto en el encuadre teórico.

Participación amplia y diversa, ad hoc al ciudadano digital

La integración de resultados arroja como consenso que la digitalización de la participación está permitiendo la inclusión de nuevos grupos tradicionalmente no participantes, por ejemplo, los jóvenes. Lo anterior genera una oportunidad para avanzar hacia el ideal de legitimidad de involucrar a todos los actores posibles del territorio en cada una de las etapas y de una forma continuada durante e incluso posterior al proyecto. Asimismo, se concuerda en que las nuevas tecnologías permitirían desarrollar estrategias diferenciadas por género, edad, condición socioeconómica, capital cultural, etc. y, por tanto, potencialmente mejorar la inclusividad. A pesar de los avances, se percibe el riesgo de dejar fuera a las personas mayores, personas con bajo conocimiento digital, entre otros.

Por otro lado, se coincide en el surgimiento de un nuevo reto de adaptación metodología en relación con el aumento en cantidad y diversidad de participantes; este es la generación de múltiples instancias con distintos niveles de profundidad en la experiencia participativa. Al igual que en modalidades presenciales, la participación digital debería buscar diferentes objetivos, algunos más prácticos y otros de largo plazo, ahora diferenciados. La tecnología supone acoger la diversidad para desarrollar herramientas funcionales y también adaptativas a los intereses propios de cada grupo.

Así, los posibles aportes de las nuevas tecnologías para la construcción de legitimidad serán realidad en la medida que: 1) se repiensen los conceptos de representatividad e inclusividad desde el reto del cierre de la brecha digital; 2) se adecuen metodologías y herramientas para abordar los diferentes intereses de participación de cada grupo; y 3) se equilibre la incidencia de los numerosos y diversos actores de un territorio.

De gobierno abierto a entornos abiertos de participación digital

En relación con la pertinencia en la identificación de demandas, la percepción es que la tecnología ha ampliado las posibilidades de recopilación de información y retroalimentación en tiempo real, permitiendo mejores procesos de consulta y diagnóstico, validación de avances, selección de alternativas, etc. Respecto de la pertinencia de resultados, se destaca la capacidad de la tecnología de aportar al monitoreo, seguimiento y evaluación continua del ciclo de vida de los proyectos por parte de los interesados, lo que permite mejorar la coherencia del proceso global. Una conclusión general en este sentido es que todas estas nuevas posibilidades optimizan recursos económicos y humanos, ya que la generación de vínculos tradicionalmente ha requerido importantes esfuerzos de dinero y tiempo.

La investigación e innovación en metodologías y herramientas digitales para la participación se ha vuelto preocupación no solo del Estado, sino también de un grupo importante de profesionales, empresas privadas y activistas. Los entrevistados reconocen la necesidad de más información conceptual y práctica sobre el tema, y también de espacios para compartir experiencias entre planificadores, la academia, las instituciones públicas y la ciudadanía.

En este escenario de aparición de muchas, nuevas y llamativas herramientas tecnológicas surgen retos para las instituciones y profesionales encargados de desarrollar procesos de participación. A pesar de que se evidencia el mejoramiento metodológico y experiencial de la transparencia y el *accountability*, el Estado tiene un importante reto de adaptación al nuevo contexto de demanda social por participar digitalmente que aumente las posibilidades de colaboración e incidencia de grupos mayormente diversos en la toma de decisiones. Las metodologías que hoy permiten fiscalizar las actuaciones del Estado en el territorio deberán complementarse con aquellas que generen espacios para visualizar temas que surgen de la ciudadanía y la articulación horizontal entre los ciudadanos.

Hoy parecen no existir herramientas digitales que integren todos estos requerimientos. Se usan diversas plataformas, aplicaciones o canales de información que permiten interactuar y articularse permanentemente con las comunidades, pero aún en actividades focalizadas que buscan el logro de un solo objetivo por actividad, por sobre discusiones más amplias y la consecución de múltiples objetivos, normal en las actividades presenciales. Entonces será importante construir entornos abiertos de participación digital que faciliten además el diálogo descentralizado y una interactividad que se abra a la iniciativa ciudadana, más allá de los objetivos de cada etapa y proyecto, para así mantener y fortalecer los vínculos entre las personas y de las comunidades con el Estado.

La construcción colectiva de decisiones y conocimiento necesita de plataformas que pongan foco en la empatía y la confianza. Se coincide en que una experiencia de participación digital satisfactoria depende de herramientas tecnológicas posibles de usar por quienes participan. Entonces a los retos tradicionales de pertinencia se suma una nueva capa relacionada con la accesibilidad y usabilidad de las herramientas por parte de la comunidad. Lo anterior tendrá, además, efectos en las posibilidades de participar de las personas con diversidad funcional, situación de discapacidad, entre otras condiciones.

Es evidente que el aporte de la participación digital a las políticas urbanas aún es incipiente, pues la presencialidad ha sido considerada mayormente pertinente. No obstante, es posible adelantar que parte de los retos mencionados puedan ser abordados desde metodologías híbridas. Es consenso que los procesos de participación no volverán a ser iguales que antes, y que vamos hacia un futuro basado en la hibridación presencial-digital. Los entrevistados exponen el éxito de este tipo de experiencias mixtas, con lo que se demuestra la coherencia entre metodologías, objetivos y resultados obtenidos, en un tiempo adecuado.

Gobernanza urbana colaborativa y descentralización

El uso de una gama amplia de plataformas, canales de información y redes sociales, permite incipientemente ampliar la libre expresión, levantar temáticas de forma autónoma y visibilizar discursos alternativos. Esta multiplicación de formas de incidir ha generado incluso oportunidades de apertura y flexibilización de canales oficiales de instituciones públicas para la interacción con la comunidad. El uso masivo de redes ha obligado a redistribuir funciones y profesionalizar la comunicación desde el aparato público y desde la comunidad.

Los principales usos de las redes están siendo la verificación de procesos y resultados, sobre todo de aquellos que superen formas de entrega de información unidireccionales que limitan la comprensión de las problemáticas y la capacidad de establecer relaciones de largo plazo. Se generan nuevas oportunidades de vínculo permanente siempre que se considere a estos medios como legítimos para cumplir con estándares de verificación cuantitativos y cualitativos impuestos por autoridades e instituciones comprometidos en la planificación. Esto es especialmente sensible en Chile debido a que muchas veces los procesos son guiados por consultores privados y el organismo público actúa como fiscalizador de la realización de actividades.

Lo anterior es visto como un avance limitado, en el sentido de reconocer que se está dentro de lógicas tradicionales de procesos guiados por instituciones públicas o consultores que no necesariamente generan interacción libre entre pares, acogen resultados no esperados y establecen relaciones horizontales. Un nuevo reto será entonces convertir esta interactividad y la profundización en el debate entre ciudadanos sin intermediarios, en el paso previo a la generación de procesos *bottom-up*, y crear nuevas plataformas en manos de activistas y ciudadanos autoconvocados.

En definitiva, la autonomía entendida como el ejercicio individual de responsabilizarse, involucrarse e influir en la toma de decisiones según los propios intereses debe extenderse al ejercicio comunitario de tomar decisiones sobre el propio entorno, ser parte central del debate acerca de escenarios futuros, levantar temáticas emergentes y cocrear iniciativas. Los procesos de participación digital que intenten evitar la cooptación y el desequilibrio de gobernanza deberán estar abiertos a resultados no esperados y así construir una gobernanza urbana colaborativa y descentralizada, que a su vez permita el empoderamiento ciudadano, la formación de capital social y el aprendizaje cívico colectivo (Tabla 3).

Tabla 3

Oportunidades y nuevos retos de la participación digital

| Contexto | Oportunidades | Nuevos retos |
|--|--|---|
| Revolución tecnológica y cultura digital | Inclusión de nuevos grupos. Representatividad de minorías. | Brecha digital como nueva forma de exclusión de ciertos grupos. Adaptación a niveles de profundidad. |
| Proliferación de las TIC | Optimización de recursos. Innovación privada. Intercambio de experiencias. | Adaptación del Estado. Mantenimiento y fortalecimiento de vínculos. Accesibilidad y usabilidad de herramientas. Hibridación. |
| Proliferación de las TIC | Más canales y redes de influencia. Verificación de procesos y resultados. | Interacción libre entre pares (paso previo al bottom-up). Inclusión de resultados no esperados. Desequilibrios de gobernanza. |

Conclusiones

En la última década y como resultado de la digitalización global, Latinoamérica se ha convertido en un espacio donde la integración de tecnologías en la vida social y la participación ciudadana se ha vuelto persistente. Los resultados de esta investigación demuestran la relevancia de una línea de investigación en participación ciudadana en ecosistemas digitales en una región donde internet y las redes sociales son una forma de socialización ampliamente aceptada, considerando sobre todo la falta de perspectiva crítica sobre las múltiples contradicciones éticas, conceptuales y prácticas de la participación ciudadana digital en proyectos urbanos (Cardullo et al., 2019).

En términos de legitimidad, la participación digital podría desincentivar la llegada de ciertos grupos no digitalizados y también generar barreras para otros por la brecha digital, por lo cual será importante seguir considerando fórmulas mixtas de participación presencial-digital en el corto y mediano plazo en el subcontinente, y el acceso igualitario a medios y dispositivos tecnológicos que permitan la participación en la toma de decisiones y la movilidad social que esta injerencia permite en países como Chile o Colombia (Morales-Trapp, 2016).

En términos de pertinencia, la relación eficaz entre la comprensión de problemas urbanos, las demandas ciudadanas y los resultados de los proyectos deberá considerar una reflexión crítica acerca de la posible desvinculación ciudadana respecto de su espacio físico (Zuboff, 2020); se debe tener presente la posible deshumanización como un resultado no esperado del proceso mundial/global de digitalización de la vida social.

En términos de autonomía, a pesar de que las TIC están permitiendo ampliar el ejercicio de: la libertad de expresión, el derecho a peticionar, el libre acceso a la información, etc. (Gil, 2017), es relevante considerar que las tecnologías centralizadas también permiten la censura o el autoritarismo que menoscaban los derechos intelectuales de la ciudadanía, y podrían poner en riesgo su privacidad o generar usos inadecuados de los datos.

En definitiva, es necesario pensar en un nuevo pacto digital entre los Estados, planificadores, empresas y las comunidades, que asegure procesos de participación ciudadana que aborden los nuevos retos de legitimidad, pertinencia y autonomía de los actores del territorio, y en el cual los gobiernos y las comunidades

usen las nuevas tecnologías para diseñar plataformas abiertas (Orozco, 2021) y construir redes de aprendizaje colaborativo para reconstruir el tejido social, al mismo tiempo que los proyectos se desarrollan y cumplen sus objetivos.

Financiamiento

Estudio financiado por Proyectos de Iniciación en I+D o Creación, VRAC código L217-18, Universidad Tecnológica Metropolitana.

Agradecimientos a Fundación Carolina y Fundación Telefónica.

Declaración de Autoría

Hernán Orozco: Conceptualización, análisis formal, adquisición de fondos, investigación, metodología, administración del proyecto, supervisión, validación, visualización, redacción–borrador original, redacción–revisión y edición.

Daniela Godoy: Conceptualización, análisis formal, adquisición de fondos, investigación, metodología, supervisión, validación, visualización, redacción–borrador original, redacción–revisión y edición.

Carolina Páramo: Conceptualización, análisis formal, investigación, redacción–borrador original.

Erwin Aguirre: Metodología, validación, visualización, redacción–borrador original.

Referencias bibliográficas

- Aguirre, J. (2014). El potencial de los medios digitales ante la participación ciudadana tradicional y en el presupuesto participativo. *Comunicación y Sociedad*, (22), 211-229. <https://doi.org/10.32870/cys.v0i22.54>
- Bacher, S. (2016). *Navegar entre culturas: educación, comunicación y ciudadanía digital*. Paidós.
- Bello-Maldonado, G. (2019). Un videojuego que promueve la participación ciudadana interactiva en las reformas urbanas. *Virtu@lmente*, 7(2). <https://doi.org/10.21158/2357514x.v7.n2.2019.2573>
- Bresciani, L. (2006). Del conflicto a la oportunidad: participación ciudadana en el desarrollo urbano. *Urbano*, 9(14), 14-19. <https://revistas.ubiobio.cl/index.php/RU/article/view/455>
- Caamaño, H. y Pascale, P. (noviembre, 2014). *Innovación Ciudadana en Iberoamérica: participación digital para la transformación social [Sesión de conferencia]*. Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación. Buenos Aires, Argentina. <http://www.oei.es/congreso2014/>
- Cardullo, P., Di Feliciantonio, C., & Kitchin, R. (Eds.). (2019). *The right to the smart city*. Emerald Group Publishing.
- Casacuberta, D. y Gutiérrez-Rubí, A. (2010). E-participación: de cómo las nuevas tecnologías están transformando la participación ciudadana. *Razón y Palabra*, 15(73).
- Charry, C. (2018). *Ciudadanías conectadas. Sociedades en conflicto: investigaciones sobre medios de comunicación, redes sociales y opinión pública*. Editorial Universidad del Rosario.

- Cohen, B. (2004). Urban growth in developing countries: a review of current trends and a caution regarding existing forecasts. *World Development*, 32(1), 23-51. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2003.04.008>
- Continente, M., González, P., Pascual, J., Sunyer, R. y Tomás, M. (2016). ¿Cómo pueden ser más inteligentes las ciudades? Editorial UOC.
- Creswell, J., & Miller, D. (2000). Determining validity in qualitative inquiry. *Theory into practice*, 39(3), 124-130. https://doi.org/10.1207/s1543042tip3903_2
- Creswell, J., & Poth, C. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. SAGE.
- De Lucas, J. (2020). El espejismo de la participación ciudadana en tiempos de COVID-19. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 10(20), 47-70. <https://doi.org/10.5783/rirp-20-2020-04-47-70>
- Fenton, N. (2021). *Digital, Político, Radical: La crisis de la democracia liberal*. Prometeo.
- Gastelú, N., Albán, M., Yanez, D., Poveda, T. y Vizcarra, G. (2020). Ciudad en pandemia. Una aproximación desde la escala humana a las prioridades urbanas. *Eidos*, (16), 71-86.
- Gestión Abierta. (2021). *Metodologías de participación* [Menú web]. <https://www.gestionabierta.cl/>
- Gil, E. (2017). Nuevos activismos sociales en la era digital: de las masas al "crowd". *Política y Sociedad*, 54 (1), 191. <https://doi.org/10.5209/poso.48914>
- Ghose, R. (2005). The complexities of citizen participation through collaborative governance. *Space and Polity*, 9(1), 61-75. <https://doi.org/10.1080/13562570500078733>
- Gutián, E. (2016). Democracia digital. Discursos sobre participación ciudadana y TIC. *Revista de estudios políticos*, (173), 169-193. <https://doi.org/10.18042/cepc/rep.173.05>
- Healey, P. (1997). *Collaborative Planning. Shaping Places in Fragmented Societies*. Macmillan.
- Henao, J. y Camargo, M. (2021). ¿Cuarta revolución industrial? Contribuciones tecnosociales para la transformación social: Disrupción tecnológica, transformación y sociedad. Universidad Externado.
- Hernández, N. (2020). Los desafíos para la participación ciudadana desde el contexto de la emergencia sanitaria. *Espacio I+D, Innovación más Desarrollo*, 9(25). <https://doi.org/10.31644/imasd.25.2020.a05>
- Hevia, F. (2004). *La contraloría social mexicana: participación ciudadana para la rendición de cuentas*. CIESAS-UV.
- Irvin, R., & Stansbury, J. (2004). Citizen participation in decision making: is it worth the effort? *Public Administration Review*, 64(1), 55-65. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2004.00346.x>
- Ivoskus, D. (2020). *Democracia Digital*. Wecoom.
- Malini, F. y Antoun, H. (2017). *La Internet y la calle: ciberactivismo y movilización en las redes sociales*. ITESO.
- Martí, M., Blanco, I., Parés, M. y Subirats, J. (2016). Regeneración urbana y gobernanza. ¿Cómo evaluar la participación en una red de gobernanza? Tres perspectivas teóricas y un estudio de caso. En Rofman, A. (Ed.), *Participación, políticas públicas y territorio: aportes a la construcción de una perspectiva integral* (pp. 27-52). Ediciones UNGS.

- Metroplús. (2021). Proyecto Metroplús Envigado [Boletín Web], (<https://metroplus.gov.co/tramo-2b-envigado-boletin-informativo-no-1-2021/>)
- Morales-Trapp, S. (2016). Participación ciudadana y accountability: reflexiones sobre la experiencia comparada en Chile y Colombia. *Revista Jurídicas*, 13(2), 100-113. <https://doi.org/10.17151/jurid.2016.13.2.8>
- Naciones Unidas. (2017). Nueva Agenda Urbana, Hábitat III, Quito Ecuador. <https://onuhabitat.org.mx/index.php/la-nueva-agenda-urbana-en-espanol>.
- Orozco, H. (2021). Hacia un nuevo pacto digital en la planificación urbana. Aportes y desafíos de la digitalización en los procesos de diseño participativo de ciudades en Chile y Colombia. *Análisis Carolina*, (36), 1. https://doi.org/10.33960/AC_36.2021
- Peña-López, I. (2020). El impacto diferencial de las crisis en la Sociedad del Conocimiento. En Gutiérrez-Rubí, A. y Pont Sorribes, C. (Coords.), *Comunicación política en tiempos de coronavirus* (pp. 142-147). Cátedra Ideograma UPF de Comunicación Política y Democracia.
- Ramos, I. y Campos, E. (2012). *Ciudadanía en 3D. Democracia Digital Deliberativa. Un análisis exploratorio*. Fundación Ideas y Edhasa.
- Rodríguez, A. (2020). *La Tercera Democracia: Sistema de gobierno digital no representativo de participación política directa*. Autor.
- Sánchez, M. (2020). *Transparencia y participación para un gobierno abierto*. Wolters Kluwer.
- Schroeder, R. y Vilo, M. (2020). Espacio público y participación ciudadana: resignificaciones en tiempos de COVID-19. *Boletín Geográfico*, 42(1), 105-133.
- Sierra, F. (2019). *Ciudadanía digital y desarrollo local: Experiencias y procesos de participación en la Unión Europea*. Malpaso.
- Subirats, J. (2002). Los dilemas de una relación inevitable. *Innovación democrática y tecnologías de la información y de la comunicación*. En H. Cairo (Ed.), *Democracia digital. Límites y oportunidades* (pp. 89-114). Editorial Trotta.
- Ugarte, T., Lorenzo, F. y Sánchez-Martínez, M. (2017). Ciudades inteligentes y apps para la ciudadanía. Análisis de casos pioneros en España. *Disertaciones: Anuario electrónico de estudios en Comunicación Social*, 10(2), 225. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/disertaciones/a.5106>
- Urbanismo y Territorio Ltda [@uyt.cl]. (s. f.). [Perfil de Instagram]. Instagram. Recuperado el 20 de julio de 2021, de <https://www.instagram.com/uyt.cl/>
- Yin, R. (1994). *Case study research: Design and methods*. SAGE.
- Zuboff, S. (2020). *La era del capitalismo de la vigilancia. La lucha de un futuro humano frente a las nuevas fronteras del poder*. Paidós.