

Espacio público y ventas informales en la ciudad de Bucaramanga: reflexiones y experiencias desde el Reto Innovadores Locales

Public space and informal sales in Bucaramanga city: reflections and experiences from the Local Innovators Challenge

Daniel Hernando Corzo-Arévalo

Magister en Políticas Públicas y Desarrollo. Coordinador de la Escuela de Altos Estudios Posgraduales de la Universidad Manuela Beltrán. Economista, Administrador Turístico y Hotelero, Magister en Políticas Públicas y Desarrollo, Magister en Gestión de Destinos Turísticos, Doctorando en Gerencia Pública y Política Social, Universidad de Baja California. ORCID-ID: <https://orcid.org/0000-0001-7745-2484> Correo electrónico: danielcorzoarevalo@gmail.com

Erika Vanessa Gaspar-Rodríguez

Profesional en Negocios y Relaciones Internacionales. Vicepresidenta de Proyectos del Centro Latinoamericano del Propósito -CLAP. Investigadora Espacio público en la ciudad de Bucaramanga: reflexiones y experiencias desde el Reto Innovadores Locales. ORCID-ID: <https://orcid.org/0000-0001-6202-3716> Correo electrónico: Erikavgasparr@gmail.com

Francisco Javier Rey-Cáceres

Abogado. Especialista en Derecho Administrativo. Subsecretario del Interior Alcaldía de Bucaramanga. ORCID-ID: <https://orcid.org/0000-0003-1234-2078> Correo electrónico: franciscoreycaceres@gmail.com

Fecha de recepción: 28 de febrero de 2022 **Fecha de aceptación:** 4 de abril de 2022

Resumen

En el marco del Concurso Innovadores Locales 2021, la Alcaldía Municipal de Bucaramanga junto con el Centro Latinoamericano del Propósito – CLAP, participaron con la problemática del uso del espacio público por parte de vendedores informales. Para el desarrollo de este texto se utilizó la metodología de enfoque sistémico propuesto por el concurso, metodología que hace parte de las metodologías ágiles de diseño. El ejercicio dejó en evidencia los desafíos que tiene el municipio en términos de reconocimiento, planificación y garantía de derechos para los ciudadanos en la forma como habitan el espacio público, también en acceso al trabajo digno y la configuración de mafias urbanas que monopolizan el espacio y resultan ser una amenaza para la seguridad local. Así mismo, se abordan por medio de una revisión biblio-hemerográfica conceptos como espacio público, economías informales, vendedores informales, entre otros.

Palabras clave: Innovadores locales; espacio público; Bucaramanga; innovación sistémica; vendedores informales.

Abstract

Within the framework of the 2021 Local Innovators Contest, the Bucaramanga Municipal Mayor's Office together with the Latin American Center for Purpose - CLAP decided to participate with the problem of the use of public space by informal workers, for the development the proposed systemic approach methodology was used for the contest I opted for agile design methodologies. The exercise revealed challenges that the municipality has in terms of recognition, planning and guarantee of rights for citizens in the way they inhabit public space, also in access to decent work and the configuration of urban mafias that monopolize space and turn out to be a threat to local security. Likewise, concepts such as public space, informal economies, poor workers, among others, are addressed through a bibliographic review.

Keywords: Local innovators; public space; Bucaramanga; systemic innovation; informal vendors.

Introducción

El espacio público es un constructo social donde se relacionan diferentes actores y se realizan diferentes intercambios (Kohn, 2004). Este constructo representa la sociabilidad, pero también el conflicto, siendo el escenario ideal para el entendimiento y el disenso entre los diferentes actores que integran el concepto de ciudadanía (Gonzalez, 2015). La ciudadanía como beneficiaria directa del espacio público, siendo la característica básica de este, garantiza el ejercicio de la condición ciudadana (Di Masso, Berroeta y Vidal, 2017).

Carrión (2007) agrupa el concepto de espacio público en tres categorías definidas por la perspectiva desde la que se dé la aproximación. En la primera categoría, define al espacio público desde el *Urbanismo* en relación con funciones concretas, como la circulación o la recreación de las personas, además de clasificarlo en diversos tipos de espacio público. Esta definición construye la idea de espacio público desde los usos del suelo que en él se dan. La segunda categoría proviene del *Derecho*, y comprende el espacio público debido a la propiedad, distinguiendo entre espacio individual y colectivo, donde aquel espacio que no es privado, es de todos, y el Estado debe asumir su administración. Por último, la tercera categoría desde la *Sociología*, que agrupa definiciones vinculadas con que el espacio público es un conjunto de nodos donde se desvanece la individualidad en la medida que se incursiona en él.

Con el transcurrir de los años se develan diferentes formas de concebir el espacio público. Es allí donde los conflictos que surgen en el marco de habitar el espacio público, generan relaciones e intereses entrelazados para el uso del lugar, además de las formas en que se apropia el territorio, por lo que la gestión económica del lugar se vuelve un problema estructural al ser utilizado por medio de vendedores informales, que a su vez impide el tránsito y disfrute de los ciudadanos, lo cual produce tensiones socio-espaciales.

En la ciudad de Bucaramanga, los parques, plazas y plazoletas se consideran dentro de la normatividad y los componentes del espacio público efectivo (Murillo, 2009; Martínez, 2014). Espacio público que según el Plan de Ordenamiento Territorial de Bucaramanga (POT) debería contar con un rango de diez metros cuadrados por habitante, y así acercarse al mínimo propuesto por el índice internacional (quince metros cuadrados por habitante). No obstante, a pesar de esa dirección, Bucaramanga hoy no supera los cinco metros cuadrados de espacio público por habitante (Alcaldía de Bucaramanga y Universidad Pontificia Bolivariana, 2018; Vanguardia, 2022), evidenciando el déficit de espacio público y perjudicando el goce efectivo del mismo por parte de la ciudadanía.

Estos espacios públicos de Bucaramanga fueron gradualmente abandonados entre los años 1992 a 2015¹; como resultado, la mayoría de los lugares de interacción social de la ciudadanía pasaron a ser inexistentes o privados (Taller de arquitectura Urbana, 2020), problemática que se vio intensificada con la crisis sanitaria en los últimos años que limitó a los ciudadanos a la convivencia en sus hogares (Páramo, 2022). De allí que las ventas informales se restringieron y resurgirían con mayor fuerza en el espacio público de la ciudad, respondiendo a los índices de desigualdad y falta de acceso al trabajo formal que ha propiciado el surgimiento de relaciones económicas que satisfacen las necesidades individuales y familiares de personas desempleadas (González y Ortiz, 2019). En consecuencia, los vendedores informales desde una visión pública se definen desde la relación que tienen con el espacio público y del uso mismo (Ramos, 2015), que en ocasiones puede ser catalogado como uso indebido del espacio público, dado que las ventas informales pueden considerarse como una forma de privatización de este (Hernandez, 2020). Por consiguiente, el reto es asumir el espacio público como un espacio vivido, experimentado y habitado, si se quiere, como un lugar en el que se desarrollan interconexiones, relaciones amplias y complejas, de mezclas entre lo público y lo privado, lo propio y lo ajeno, lo extraño y lo conocido, lo formal e informal (Díaz, 2011).

En ese sentido la Alcaldía de Bucaramanga en cabeza de la Subsecretaría del Interior y el Centro Latinoamericano del Propósito (CLAP) participaron del Concurso de Innovadores Locales 2021, un espacio donde 80 equipos conformados por líderes municipales y emprendedores sociales diseñaron soluciones transformadoras para los desafíos identificados en ciudades de América Latina y el Caribe. Durante 4 meses, el equipo de Innovación Pública de la Red de Innovadores Locales (RIL), Ashoka, CoLab y Vía Educación, junto a especialistas en innovación tanto del ámbito público como privado, apoyaron este proceso de caracterización y prototipaje de la siguiente problemática: *Uso y recuperación del espacio público para incentivar la reactivación económica, permitir el derecho al trabajo de los vendedores informales y promover el disfrute pleno por parte de la ciudadanía*, desde la metodología de pensamiento sistémico y las metodologías ágiles de diseño.

¹ Para el Banco Interamericano de Desarrollo (2006) existe un consenso general respecto a que el empleo informal aumentó significativamente en América Latina en las décadas de 1990, por lo tanto, la problemática era generalizada para la región.

Metodologías ágiles de diseño en políticas públicas

Las metodologías ágiles buscan poner en el centro de la implementación de los proyectos a los usuarios y a la indagación constante respecto de cuáles son sus necesidades, a fin de generar iteraciones rápidas que permitan codiseñar los productos solicitados y mejorarlos de forma incremental en función de las nuevas oportunidades que en conjunto se van identificando (Academia de Diseño de Políticas Públicas, 2019).

Estas metodologías surgieron originalmente en la década de 1990 en la comunidad de desarrolladores que buscaban cambiar el modelo tradicional de desarrollo de software que se percibía como limitado, estructurado, burocrático y lento, logrando así trabajar hacia la iteración, progresividad, interacción y priorización de tareas que se completan en etapas breves de trabajo (Rojas, 2019). Rápidamente el uso de este enfoque fue extendiéndose en distintas industrias del sector privado, y fue el Gobierno de Inglaterra el primero en llevarlo de forma sistemática al sector público a través de la adaptación de estos principios y metodologías por parte de la oficina de Servicios Digitales Globales cuya misión es trabajar con las distintas agencias para liderar la transformación digital del Gobierno (Academia de Diseño de Políticas Públicas, 2019).

Entre los pioneros en correr el foco de lo digital y seguir incursionando en la aplicación del enfoque dentro del sector público, encontramos al Laboratorio de Políticas Públicas (Policy Lab) del Gobierno de Inglaterra. Sus expertos propusieron adaptar los valores y principios de las metodologías ágiles al ciclo de diseño e implementación de políticas públicas, enunciados en el Manifiesto Ágil de la comunidad de desarrolladores, a las particularidades del sector público (Ollerhead, 2015).

El Manifiesto Ágil plantea tres principios para desarrollar procesos en las organizaciones: El primero es utilizar software libre y compartirlo en repositorios colaborativos, seguidamente incorporar un nuevo enfoque de liderazgo ágil para incentivar el cambio cultural de las organizaciones hacia una mayor apertura y colaboración con actores interesados externos “stakeholders” y nuevas formas de trabajar (a través del prototipado, el ensayo o la experimentación que proporcionan mejores resultados en periodos de tiempo más reducidos al acortar los plazos de entrega), y finalmente una nueva perspectiva de la gestión, incorporando la visión de personas beneficiarias, actores interesados externos “stakeholders” y proveedores. (Janssen y Van Der Voort’s, 2016). Ello permite compartir el trabajo, evita duplicar esfuerzos y contribuye a la mejora continua (Dunleavy y Margetts, 2015; Mergel, 2015).

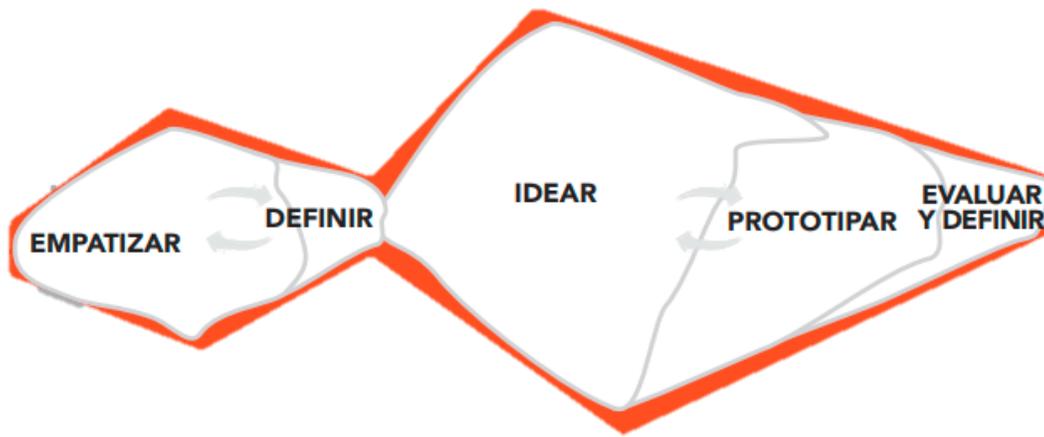
Las metodologías ágiles se identifican por su no-aversión al fracaso, su apuesta por la experimentación y el prototipado, su habilidad de crear un entorno motivador para equipo y colaboradores y promover un cambio cultural en la organización hacia la colaboración y la participación (Fowler y Highsmith, 2001). Esto es especialmente relevante en el ámbito público donde el enfoque de las metodologías ágiles implica la inclusión de la ciudadanía en la construcción de respuestas a problemas públicos, dejando suficiente espacio para ajustes a medida que avanzan en las fases de implementación. Con iteraciones continuas, los problemas se identifican y se corrigen rápidamente (Dullemond, Van Gameren y Van Solingen, 2009; Mergel, 2016).

Metodología de Cambio Sistémico

Tomando como referencia herramientas y conceptos de las metodologías ágiles, así como la del Diseño Centrado en las Personas, Design Thinking, LEAN y Sprint entre otras, y adaptándolas a la lógica pública se configura la Metodología de Cambio Sistémico, útil para poder entender el proceso de diseño de políticas públicas, ya que contempla las problemáticas públicas desde cada contexto y plantea avanzar en la solución de las mismas en seis etapas que continuamente interactúan entre sí y que son nutridos por instancias de validación territorial, donde

los diseñadores de políticas públicas salen del escritorio y se encuentran cara a cara con la ciudadanía (Candelaria, et al., 2019).

Gráfica No. 1 Etapas de la Metodología de Cambio Sistémico



Fuente: (Candelaria, et al., 2019).

Empatizar es la primera etapa que propone la metodología para lograr un buen diseño de política pública. En ella es clave tener la capacidad de derribar o avalar supuestos, sesgos y prejuicios y entender el desafío en profundidad, entender cuáles son las necesidades reales y no caer en el riesgo de tomar decisiones y acciones que nadie quiere o necesita. *Definir* es la segunda etapa propuesta, y es fundamental, ya que para avanzar con el proceso es muy importante poder reunir toda la información, procesarla y acotarla para contar con un desafío claro, lo suficientemente amplio para dar lugar a la ideación creativa pero también lo suficientemente específico para orientar el proceso hacia soluciones concretas. *Idear* requiere haber culminado el proceso previo de investigación y en ella se estructura una solución que podrá dar respuesta a la problemática pública, para posteriormente pasar a *Prototipar*, etapa en la cual se trata de salir a testear los conceptos e intentar volverlos reales. Prototipar una idea es desarrollarla un poco más en profundidad y tratar de hacerla tangible con la intención de testearla con el equipo y con la ciudadanía. Así se puede aprender sobre qué funciona y qué no, y ajustar y mejorar las soluciones propuestas antes de implementarlas. Muchas cosas se pueden probar, desde la experiencia de un servicio hasta una política. No solo aplica a productos físicos, sino que siempre existirán distintos niveles de la solución que se puedan prototipar. El objetivo es tener una solución más cercana a la realidad antes de implementarla.

Finalmente, el momento de *evaluar* es fundamental si se quiere aprender del proceso, saber qué soluciones vale la pena escalar y de cuáles es mejor alejarse. Responder esta pregunta genera valor no solo para la entidad pública que lo desarrolla, sino para todos aquellos que pueden estar queriendo resolver desafíos similares. Su respuesta siempre debe generar acción: si funciona, se debe dar a conocer e implementarla. Si no funciona, es el momento de comenzar una nueva iteración del proceso.

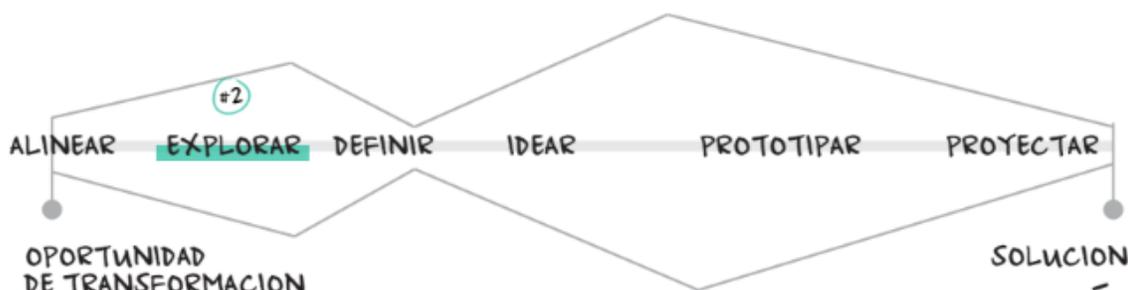
Metodología

El concurso usa metodologías ágiles de diseño (Fernández, 2013) y distintas herramientas provenientes del cambio sistémico con el objetivo de diseñar diferentes iniciativas de alto impacto para ser utilizadas en el entendimiento de los beneficiarios, su contexto y problemáticas reales.

Este documento explica el proceso llevado a cabo bajo la metodología de Cambio Sistémico propuesto por el concurso para lograr con ello una reflexión más acertada del uso indebido del espacio público en la ciudad de Bucaramanga.

Dicha metodología fue propuesta por Ashoka, el Co-Lab de Innovación Social - UC Católica, Red de Innovación Local, Via Educación, CoCreative, PES Latam, IBM y National Endowment for Democracy, en el marco del Concurso Innovadores Locales 2021.

Gráfica No. 2 Metodología cambio Sistémico propuesto por el Concurso



Fuente: (Concurso Innovadores Locales, 2021)

La metodología se desarrolló durante 18 semanas divididas en 6 etapas que conducen la oportunidad de mejora. El objetivo de la etapa 1 “*Alinear*” es conformar el equipo de diseño y describir el contexto de la problemática identificada. El objetivo de la etapa 2 “*Explorar*” pretende identificar y entender las perspectivas de los actores involucrados en la problemática identificada. Desde allí se realizaron 7 entrevistas semiestructuradas acordadas por el equipo de diseño conformado en la etapa anterior, donde se priorizaron actores que fácilmente eran identificados como parte de la problemática.

Tabla No.1 Relación de entrevistados

Actor	Orientación	Fecha de entrevista
Director de espacio público de Bucaramanga	Normativas vigentes del espacio público, estrategias de recuperación del espacio público, estrategias de comunicación, resultados de los operativos, visión de la administración frente al uso del espacio público.	27 de agosto de 2021
Director IMEBU (Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Bucaramanga)	Índices de desempleo y su relación con las ventas informales	27 de agosto de 2021
Líderes de asociaciones de vendedores	Caracterización de los vendedores informales que hacen parte de la asociación,	30 de agosto de 2021

	perciben un incremento con el aumento del desempleo.	
Ciudadano	Percepción sobre el espacio público. Valoración de la pertinencia o no de los vendedores informales en el espacio público. percepción del manejo de las autoridades frente a las ventas informales.	30 de agosto 2021
Director de la Policía Metropolitana	Informes sobre incautación de mercancía. Reportes sobre actos vandálicos y violencia relacionados con ventas informales. Resultados de operativos.	25 de agosto 2021
Investigador	Relación causal entre el uso del espacio público y ventas informales. Perspectivas teóricas que se tienen al goce del espacio público. Existe algún modelo que integra ventas informales y uso formal del espacio público.	30 de agosto de 2021

Fuente: Elaboración propia

La Etapa 3 “*Definir*” Conoció el trabajo realizado por los diferentes actores frente a la problemática. Seguidamente en la etapa 4 “*Idear*” estos mismos actores generaron ideas de posibles soluciones que aborden las problemáticas detectadas y respondan a los cambios deseados planteados desde dos talleres que realizó el equipo de diseño, para así, en la etapa 4 “*prototipar*”, cuando se diseñaron diferentes prototipos que permitieran validar el efecto esperado de cada una. Finalmente, la última etapa “*Proyectar*” realizó una presentación final frente a expertos en las temáticas exploradas.

Resultados

A continuación, se describe cada una de las etapas presentadas anteriormente y los insumos obtenidos en cada una de ellas.

Etapa 1 - Alinear

Por medio de diferentes técnicas y herramientas se realiza una lectura del panorama para entender cuál es la problemática, sus distintas dimensiones, quiénes son los actores involucrados y cuál es su postura. Para ello, el primer paso consistió en conformar el Equipo de Diseño (ED) que fue el encargado de guiar y facilitar el desarrollo del plan estratégico que se elaboró a lo largo de la implementación de la metodología de cambio sistémico.

El Equipo de Diseño fue integrado principalmente por funcionarios de la Subsecretaría del Interior de la Alcaldía de Bucaramanga y voluntarios del Centro Latinoamericano del Propósito. Durante el desarrollo metodológico el ED convocó 2 reuniones de trabajo (talleres participativos) con un grupo más amplio de actores (actores que inciden en la problemática o actores impactados por la problemática) a quienes llamamos la Red de Cambio (RC). Esta red es convocada para compartir sus hallazgos, validar hipótesis, crear un entendimiento común de la problemática y de

los puntos de intervención, co-diseñar y prototipar posibles soluciones, y priorizar las acciones a corto, mediano y largo plazo.

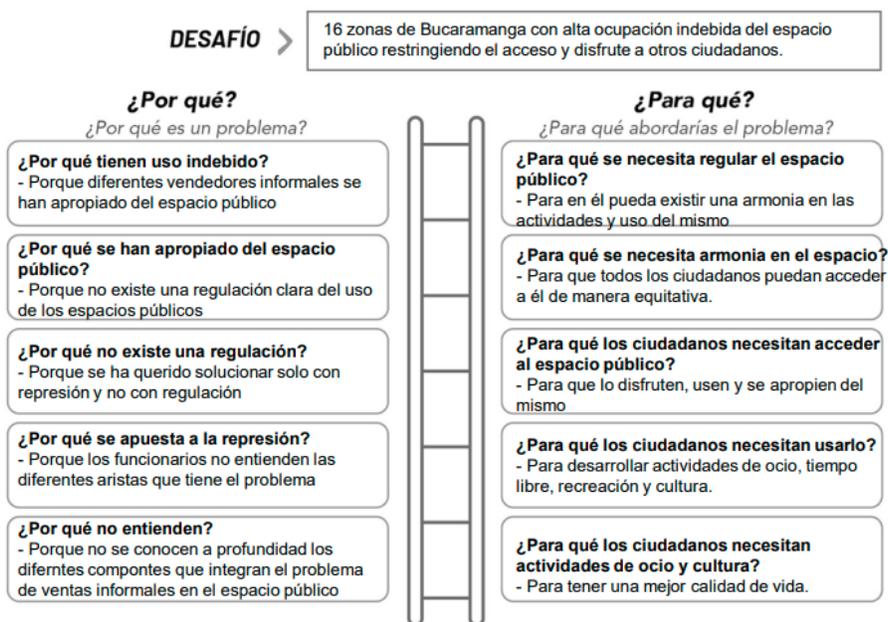
La Red de Cambio a su vez ofrece hallazgos, análisis, retroalimentación sobre la problemática y los puntos de intervención y co-diseña ideas, conceptos y prototipos con el Equipo de Diseño. Es un grupo diverso de actores que representa diversas perspectivas y tiene el interés de involucrarse para lograr mayor impacto.

Comprendiendo el desafío inicial

Para comprender el desafío inicial, se usó como herramienta la *escalera de abstracción* que permite encontrar distintas aristas y posibilidades de abordaje al desafío. Consiste en preguntar ¿Por qué? y ¿Para qué? Al preguntarnos por qué, estamos preguntando por las causas que nos llevan a plantear el desafío, y al preguntar para qué estamos preguntando por los efectos o las consecuencias que tendría abordarlo (Candelaria, et al., 2019). La Escalera de Abstracción también sirve para identificar las causas de un problema desde la raíz, ese es un elemento central de la innovación de cambio sistémico; es decir, no abarca las consecuencias o síntomas sino las causas de fondo y a su vez las considera como una oportunidad de cambio (Raymundo, 2017). El resultado de nuestro ejercicio se muestra en la gráfica 3.

Gráfica No. 3 Escalera de la abstracción

Escalera de abstracción



Fuente: Elaboración propia

Una vez que es definido el sistema, el siguiente paso es entender mejor el universo de los actores interactuando, ya sean actores directos o indirectos. Para ello se usó como herramienta el *Mapa del Sistema* que permite identificar el mapa de los principales actores, reflexionar sobre sus roles, identificar las relaciones que existen entre ellos, los recursos que entran en el sistema, las reglas y normas que rigen el sistema y los resultados (positivos y negativos) que surgen de ese conjunto de elementos. En la gráfica 4 se describe el sistema actual y en la gráfica 5 el sistema deseado.

Gráfica No. 4 Estado actual del sistema



Fuente: Elaboración propia

En el sistema actual se identifican 16 zonas con alta densidad de ventas informales, así como asociaciones de vendedores informales activas, mafias alrededor del uso del espacio público para ventas informales, demanda de los ciudadanos para la organización del espacio público y un aumento de conflictos entre vendedores informales. Sumado a lo anterior, diferentes vendedores informales perciben a la autoridad como un enemigo, no existe una política pública de vendedores informales y se desconoce la regulación y normatividad del uso del espacio público lo que conlleva a conflictos de convivencia y sociales entre diferentes actores.

Gráfica No. 5 Estado deseado del sistema



Fuente: Elaboración propia

El sistema deseado genera una articulación duradera entre asociaciones de vendedores y la institucionalidad. Los vendedores informales perciben que la Alcaldía está garantizando una calidad de vida y trabajo digno, los ciudadanos disfrutan del espacio público por medio del ocio y la recreación, realizan intercambios de productos y servicios en los espacios públicos diseñados para tal fin sin obstaculizar el tránsito por la ciudad, se reducen las tensiones y conflictos entre vendedores informales por uso del espacio público en zonas residenciales, se percibe a la autoridad como articulador y garante del ejercicio de sus derechos, la comunidad apropia como suyo el espacio público y resignifican, estos los vendedores informales se organizan, cooperan y dialogan constantemente. Lo anterior dado que existe una Política Pública de vendedores informales, unos lineamientos generales para la regulación del espacio público en zonas de alta densidad ocupacional, accesos equitativos del espacio público por todos los ciudadanos, reducción de conflictos sociales por el uso del espacio público, equipamiento y mobiliario en sinergia con el paisaje.

Partiendo del ejercicio anterior se establecieron seis hipótesis a contrastar en las siguientes etapas:

Tabla No. 2 Hipótesis del reto

<i>Enfoque</i>	<i>Premisa</i>
<i>Regulación</i>	Cuando no existe una regulación clara del espacio público y pedagogía, entonces se hace uso indebido del mismo.
<i>Desempleo y trabajo digno</i>	Cuando el desempleo aumenta en la ciudad y las ofertas laborales son, entonces la informalidad crece como método de subsistencia.
<i>Disfrute</i>	Cuando las ventas informales aumentan en el espacio público entonces los ciudadanos disfrutan menos del mismo, porque imposibilita el uso efectivo de los espacios públicos.
<i>Securitizar</i>	Cuando la institucionalidad incauta mercancía, persigue a los vendedores informales y utiliza métodos coercitivos, entonces aumenta los hechos vandálicos y la violencia y se convierte en una medida asistencial que no soluciona el conflicto ni posibilita espacios para el disfrute de actividades.
<i>Asociatividad</i>	Cuando los vendedores informales se asocian, entonces existe una mejor comunicación y representación ante las autoridades.
<i>Apropiación</i>	Cuando el ciudadano se apropia del espacio público y construye los imaginarios alrededor del lugar, entonces hace uso más frecuente del mismo y tiene un mayor sentido de pertenencia y cuidado.

Fuente: Elaboración propia

Etapa 2- Explorar

Esta etapa busca identificar y entender las perspectivas de los y las líderes del sistema y de las personas que conforman el sistema y conviven con las problemáticas identificadas. Se busca empatizar con ellos y ellas, identificar los sesgos del equipo de diseño y validar por medio de entrevistas, encuestas y otras técnicas de investigación cómo es el sistema y cuál es su situación actual. Para ello, la etapa establece 3 momentos que se siguieron secuencialmente: empatizar, investigar y asimilar.

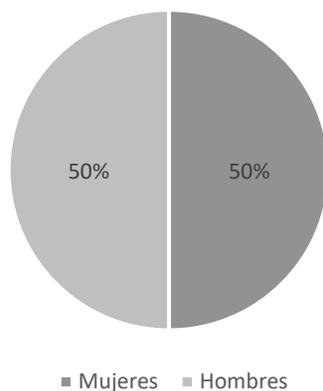
A) Empatizar: El ED buscó identificar a las personas que forman parte del sistema y caracterizarlas. A su vez realizó diferentes juegos de roles para entender su lugar e identificar los

sesgos que tiene el equipo sobre lo que sucede en el sistema. Estos sesgos se validaron mediante entrevistas, encuestas y otras técnicas para incorporar las voces de los protagonistas del sistema. Como resultado se obtuvo el *perfil persona*, herramienta que crea perfiles tipo (arquetipos) de los ciudadanos o personas impactadas para poder empatizar con estos, contextualizarlos y entender mejor su cotidianidad, qué ven, qué oyen, sus dolores, sus aspiraciones (Candelaria, et al., 2019). Se construyeron dos perfiles, uno de un vendedor informal y otro de un ciudadano no vendedor, para cada *perfil persona* se definen características personales como una descripción física, su edad, género, cultura, gustos, rutina y hábitos, entre otros.

En esa construcción del *perfil persona*, encontramos que pueden existir diferentes arquetipos como personas posibles. Fue complejo poder sintetizar en dos perfiles (ciudadano y vendedor informal) todas las visiones, ya que cada ciudadano y cada vendedor informal debería contar con su propio arquetipo, de ahí lo complicado que puede llegar a preparar una intervención colectiva cuando las necesidades, deseos y experiencias previas son diversas. Por lo tanto, se da cuenta que los vendedores informales no se consideran desempleados en este ejercicio y a mediano plazo no ven una oportunidad que les permita dejar de ser vendedores informales, que para ellos no es un problema, más allá de las dificultades que tienen con la administración municipal. Finalmente, por más que el ciudadano quiera hacer uso del espacio público de manera más libre, este también propicia que las ventas informales prevalezcan a ser parte de la demanda, consideran importante poder hacer uso del espacio público, pero también ven una oportunidad de ahorro al comprar en establecimientos no formales.

Adicional a ello, el ED consideró como parte de esta etapa información recolectada a través de una encuesta a 2078 vendedores informales de la ciudad de Bucaramanga durante los años 2020 y 2021 que contenía 8 preguntas sociodemográficas y 56 de caracterización para un total de 64 preguntas, que permitió tener un panorama más cercano a la realidad de la problemática.

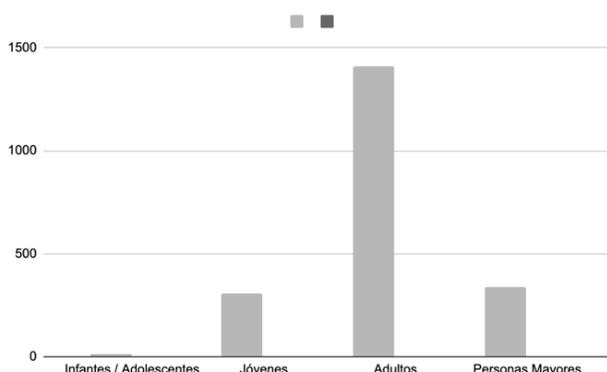
Gráfica No. 6 Género de vendedores informales en Bucaramanga 2020-2021



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico anterior se puede evidenciar que el género de los vendedores informales está distribuido equitativamente entre hombres y mujeres según la muestra seleccionada. Esta población está compuesta por personas de diferentes rangos etarios como se evidencia en la gráfica 7. De la muestra se cuenta con 1% infantes y adolescentes, 15% jóvenes (hasta 28 años), 60% Adultos y 16% personas mayores de 60 años, dejando en evidencia un nuevo reto del sector público frente al 15% de la población caracterizada, en aras de garantizar los derechos fundamentales para población sujeto de protección constitucional como lo son infantes y personas mayores, que deberían estar en centros de aprendizaje y realizando actividades distintas a las de las economías informales.

Gráfica No. 7 Rango etario vendedores informales



Fuente: Elaboración Propia

Por otro lado, la composición de la muestra nos indica que la gran mayoría de personas son ciudadanos del municipio, pero que también provienen de municipios aledaños y ejercen sus actividades en Bucaramanga. Esto es afirmado por Rodríguez y Calderón (2015) “*En la mayoría de los casos, un gran porcentaje de vendedores informales, se encuentran arraigados en la ciudad, pero muchas veces llegan procedentes de otros lugares del país, dado que el desempleo los hace migrar en busca de mejores oportunidades*”.

Tabla No. 3 Municipio de Residencia vendedores informales

<i>Municipio de Residencia</i>		
<i>Bucaramanga</i>	1846	89%
<i>Floridablanca</i>	136	7%
<i>Girón</i>	67	3%
<i>Piedecuesta</i>	23	1%
<i>Charta</i>	1	0%

Fuente: Elaboración propia

Estas personas poseen diferentes niveles educativos como se evidencia en la tabla 4. Tan solo el 4,4% de los vendedores informales no cuentan con educación, contrastado con el 98,9% de vendedores informales con algún tipo de formación. Esto denota la precarización laboral y la falta de oportunidades para emplearse y movilizar la economía a través el consumo, por lo que las personas deben acudir al trabajo informal sin importar su nivel educativo (Auverganon, 2012).

Tabla No. 4 Nivel educativo vendedores informales

<i>Nivel educativo</i>	<i>Cantidad</i>
<i>Ninguna</i>	92
<i>Primaria completa</i>	407
<i>Primaria incompleta</i>	425
<i>Secundaria completa</i>	554
<i>Secundaria incompleta</i>	445
<i>Técnico o tecnología</i>	101
<i>Pregrado</i>	49
<i>Posgrado</i>	4

Fuente: Elaboración Propia

B. Investigar: En la etapa de investigar, el equipo de diseño recopiló información clave que necesita para entender el sistema. para ello realizó cinco entrevistas descritas a continuación.

Tabla No. 5 Descripción de entrevistas realizadas

Nombre de la organización o persona entrevistada	Principales preguntas realizadas	Comentarios
Líder de asociaciones de vendedores informales	<p>¿Cuál es la gestión de los líderes de los vendedores informales frente a las autoridades municipales?</p> <p>¿Son reconocidos como tal por parte de las autoridades?</p> <p>¿Existe un plan estratégico de la asociación con una visión común, interiorizada y compartida por todos?</p> <p>¿Han sido caracterizados por parte de las autoridades municipales?</p> <p>¿Se percibe un incremento de los vendedores informales con el aumento del desempleo?</p>	<p>“Como líder yo le pongo el pecho a las cosas, a muchas personas no les gusta y otras son desagradecidas con mi labor... Mi deber como presidente es realizar acercamientos, mediación entre la Asociación y las autoridades... No me siento validado porque muchas veces las mesas de diálogo, acuerdos y de trabajo con la administración son desmeritadas en los operativos y la acción de la fuerza pública.”</p> <p>“En los mismos estatutos se encuentra plasmado el plan estratégico. Tenemos muchas estrategias y propuestas que quisiéramos exponer a las autoridades, pero realmente nos sentimos abandonados porque no sentimos una representación en el Concejo”</p> <p>“Sí nos censaron el año pasado en noviembre del 2020”</p>

		<p>“Sí hay un incremento por la migración venezolana, podría decir que las personas nuevas son 95% venezolanas... pero de 100 personas nuevas que llegan 5 son colombianos y 95 venezolanas.”</p>
<p>Director del DADEP</p>	<p>¿Qué y/o cuándo se constituye el uso indebido del espacio público?</p> <p>¿Qué factores inhiben el control que desde la administración municipal se pueda hacer con respecto a la recuperación del espacio público?</p> <p>¿Considera que las normativas vigentes que regulan el espacio público brindan las herramientas y permiten a las administraciones municipales tomar acciones contundentes hacia esta problemática?</p> <p>¿Influyen dichos operativos en la alteración del orden público de la ciudad?</p> <p>¿Qué situaciones pueden desencadenarse a raíz de ello?</p> <p>¿Con qué estrategias cuenta la administración municipal para la recuperación del espacio público?</p>	<p>“para hablar de uso indebido de espacio público hay que tener en cuenta, que la permanencia en el espacio público, en los elementos que lo conforman, que alteren el uso o que no permitan el uso por parte de todos los ciudadanos estaría determinado por aquellas conductas, repito, que no cuenten con las licencias, permisos...”</p> <p>“Ahora, encontrar factores o referirse a factores que impiden, que dificultan... tiene que ver con el análisis de una situación problemática, ¡tan compleja! relacionada precisamente con la presencia de particulares de manera permanente en el espacio público sin contar con las autorizaciones... se suma la problemática que encierra la presencia de las personas de manera informal en el espacio público que han encontrado en ello, en esa permanencia una alternativa para garantizar su subsistencia...”</p> <p>“La Alcaldía de Bucaramanga cuenta en este momento con una herramienta muy valiosa que es el Plan maestro de Espacio Público que dentro de sus componentes cuenta con las ventas reguladas en el espacio público... se suman, además, otras alternativas o mecanismos en los cuales se está trabajando que van encaminadas a la recuperación del espacio público más desde la intervención social que desde el punto de vista represivo de tal forma que lo que se busca siempre desde el marco de la actuación de la</p>

		administración municipal es garantizar los derechos de las personas que están en el espacio público...”
Ciudadano	<p>¿Se siente cómodo transitando por las calles del centro de la ciudad?, ¿por qué?</p> <p>¿Qué opinión tiene frente a la venta en espacio público, por parte de los vendedores informales?</p> <p>¿Cómo considera el desempeño y labor por parte de las autoridades municipales frente al tema de ocupación del espacio público por parte de los vendedores informales?</p>	<p>“No, realmente no me siento cómoda transitando por las calles del centro de la ciudad principalmente porque como mujer me siento incomoda al pasar sabiendo que hay personas que empiezan a decir cosas inapropiadas, carros empiezan a pitarme, también se siente la inseguridad de que hay posibilidad de que roben o de que me puedan hacer algo...”</p> <p>“Hay veces que apoyo la venta informal porque es un trabajo que a pesar de todo es digno, son personas que están tratando de salir adelante, sin embargo, creo que debería haber una mayor organización de eso también, una calidad de los productos que se están comercializando, cierta sanidad porque al fin y al cabo las personas que compran y consumen esos productos ...”</p> <p>“Considero que no ha sido la mejor porque considero que hay mucha desorganización en la parte de las ventas de vendedores informales... ellos han aumentado por la falta de oportunidades y por la falta de empleos formales, sin embargo, considero que debería haber un mayor acompañamiento, así mismo un mayor apoyo...”</p>
Investigador	<p>¿Existe una relación causal entre el uso del espacio público y las ventas informales?</p> <p>¿Entre las teorías que existen frente al goce del espacio público, existe algún modelo que integre ventas informales y el uso para disfrute formal del</p>	<p>“Sí las ventas informales directamente se dan en el espacio público a través de los diferentes escenarios como plazuelas, parques, andenes etc., siendo así existe una relación directa entre ellos.”</p> <p>“Desde la arquitectura existen modelos integradores que podemos</p>

	<p>espacio?</p> <p>¿Es posible que coexistan bajo una misma sinergia las ventas en espacio público y el disfrute y goce de este?, ¿por qué?</p>	<p>apreciarlos en la normatividad vigente, por ejemplo, con relación a los eventos masivos y las ventas de bebidas y alimentos. La existencia de ventas informales muchas veces permite el goce del espacio público...”</p> <p>“Sí es posible, como mencioné en la pregunta anterior las ventas informales proveen de bienes o servicios que posibilitan el goce del espacio público de manera más dinámica. Sin embargo, existen diferentes situaciones que agudizan las ventas informales. En nuestro país coexisten bajo diferentes medidas y dinámicas. “</p>
<p>Funcionario del IMEBU</p>	<p>¿Cuáles son los índices actuales de desempleo en la ciudad de Bucaramanga?</p> <p>¿Existe relación entre dicho índice y las ventas informales?</p> <p>¿Se ha caracterizado a los vendedores informales de la ciudad de Bucaramanga?</p> <p>¿Se percibe un incremento de dicha población con el aumento del desempleo?</p>	<p>Por circunstancias ajenas al equipo no fue posible establecer un espacio de diálogo y/o entrevista con funcionarios vinculados a esta institución sensibles o expertos del tema a deliberar.</p>

C. Asimilar: Por último, la etapa de asimilar buscará que el equipo pueda recuperar los hallazgos obtenidos en las dos etapas anteriores y con esta nueva información pueda revisar los cambios deseados formulados en la misión anterior.

En este punto se contrastan las hipótesis previamente establecidas con la información recolectada en las entrevistas.

Cuando no existe una regulación clara del espacio público y pedagogía, entonces se hace uso indebido del mismo. Debido a los diferentes factores que participan dentro de las dinámicas y dimensiones de lo que se consideraría uso indebido del espacio público, se complejiza poner en marcha estrategias de única aplicación, por lo que en ocasiones las regulaciones en este tema flaquean, es así como lo refiere uno de los entrevistados

Por eso desde los lineamientos que ha trazado... en el marco de ese control que hay que hacerse, que debe hacerse para la recuperación o el manejo de la presencia de informales en el espacio público ha estado encaminada a atender o a visionar las alternativas de solución desde una perspectiva eminentemente social, pensando más en la persona y en su grupo familiar que hace presencia en el espacio público y solucionar las circunstancias que han dado lugar a que ellas estén en el espacio público buscando una fuente de ingresos. De tal forma si bien es cierto, la normativa establece unas herramientas

idóneas y suficientes desde el punto de vista jurídico también esa respuesta a la problemática de la presencia de informales en el espacio público debe obedecer al manejo de la problemática en todo su contexto no solamente desde el punto de vista jurídico formal sino, que debe estar acompañado o revestido de un alcance que permita de la mejor manera mitigar las circunstancias que han dado lugar a que las personas estén ocupando el espacio público con el propósito de enfrentar la lucha diaria por su subsistencia creo que, la respuesta a ese interrogante hay que plantear de esa manera.

Además, la ciudad no tiene una política clara sobre el control y manejo del espacio público, ni por parte de las autoridades ni por parte de la ciudadanía (Martínez, 2014), lo que fortalece aún más la informalidad al carecer de reglamentación institucional (Organización Mundial del Comercio, 2009).

Cuando el desempleo aumenta en la ciudad y las ofertas laborales son escasas, entonces la informalidad crece como método de subsistencia. Esto ocasiona que se fortalezca el mercado informal de bienes y servicios, que a su vez son la muestra del crecimiento del desempleo en la ciudad. Dicha premisa ocurre a pesar de considerarse Bucaramanga dentro del grupo de ciudades con el menor porcentaje de desempleo en Colombia (Rodríguez y Calderón, 2015).

El fenómeno de la informalidad en Bucaramanga es la consecuencia de la incapacidad del modelo económico de la ciudad para absorber la fuerza de trabajo que produce la sociedad (Rodríguez y Calderón, 2015). Es así como la población desempleada no solo de Bucaramanga, sino del Área Metropolitana de Bucaramanga y población proveniente de Venezuela opta por lanzarse a la calle en busca de ingresos para poder subsanar las necesidades básicas propias y de sus familias. Es referido por uno de los entrevistados, que la migración de ciudadanos venezolanos ha generado un aumento en el desempleo, por ende, un aumento en las ventas informales, tal como lo menciona en su respuesta al indagar sobre este asunto:

Sí hay un incremento por la migración venezolana, podría decir que las personas nuevas son 95% venezolanas. Yo sé que tiene derecho al trabajo, pero su llegada ha dificultado mucho el tema en puntos críticos, donde antes había 4 vendedores ahora hay 18. Uno les dice, pero ellos no hacen caso. Pero igual yo les llego con calma. Pero eso sí le digo muchas personas quedaron mal, pero de 100 personas nuevas que llegan 5 son colombianos y 95 venezolanas.

En vía de lo dicho por el entrevistado, según la encuesta realizada actualmente se cuenta con un 19% de personas con nacionalidad venezolana frente al 81% de vendedores informales con nacionalidad colombiana.

Cuando las ventas informales aumentan en el espacio público entonces los ciudadanos disfrutan menos del mismo, porque imposibilita el uso efectivo de los espacios públicos. La ciudadana entrevistada refiere sentir inseguridad e incomodidad al transitar por espacios donde el auge de vendedores informales es significativo:

No, realmente no me siento cómoda transitando por las calles del centro de la ciudad principalmente porque como mujer me siento incomoda al pasar sabiendo que hay personas que empiezan a decir cosas inapropiadas, carros empiezan a pintarse, también se siente la inseguridad de que hay posibilidad de que roben o de que me puedan hacer algo. Entonces, personalmente, no me siento cómoda transitando por el centro de la ciudad porque me pueden acosar y porque también me pueden robar.

Este apelativo es hoy, sin embargo, tan solo un recuerdo, algo ajeno tanto a jóvenes como a adultos y niños, puesto que espacios para la convivencia y el disfrute del tiempo libre, son en la actualidad sitios que han acogido el comercio informal (Martínez, 2014).

Cuando la institucionalidad incauta mercancía, persigue a los vendedores informales y utiliza métodos coercitivos, entonces aumenta los hechos vandálicos y la violencia y se convierte en una medida asistencial que no soluciona el conflicto ni posibilita espacios para el disfrute de actividades. Como es referido por el entrevistado:

Los vendedores se organizan y actúan en grupo para agredir con armas blancas, graban los procedimientos luego de violentar a la Policía para exponer solo la fracción de la situación que les beneficia, gritan a los funcionarios e insultan con groserías y expresiones desbordadas a los que estamos trabajando. Nos enfrentamos a la injuria y la calumnia.

Esto comprueba el hecho de que, como respuesta a los operativos y persecución policial, los vendedores informales suelen responder con violencia.

Cuando los vendedores informales se asocian, entonces existe una mejor comunicación y representación ante las autoridades. El entrevistado refiere que: “Como líder yo le pongo el pecho a las cosas, a muchas personas no les gusta y otras son desagradecidas con mi labor”

Por ello no siempre al asociarse, se cuenta con una mejor comunicación y representación, ya que, a lo anterior, se suman factores de inasistencia a las reuniones, poca unanimidad y acuerdo en las estrategias a implementar, ya que a las reuniones solo asisten todos los asociados, por razones tales como las referidas por el entrevistado:

[...] ustedes pudieron ver a las reuniones no vienen la totalidad de asociados, unos porque tiene que trabajar todo el día para tener lo del diario y otros para sobrevivir. Muchos son “abuelos” que llevan 40 años entregados a la calle y ya se les dificulta la movilidad, como por ejemplo lo que pasó el sábado, algunos llevan ideas de otros mientras que algunos hacen el favor de informar y como dicen regar la idea que se dijo en la reunión, no todos pueden darse el lujo de sacar un tiempo para dejar el puesto de trabajo.

Cuando el ciudadano se apropia del espacio público y construye los imaginarios alrededor del lugar, entonces hace uso más frecuente del mismo y tiene un mayor sentido de pertenencia y cuidado. Según refiere el investigador entrevistado, hay una relación entre las ventas informales y el goce de los espacios públicos, ya que en ocasiones las ventas informales se convierten en un bien o servicio que mejora la experiencia de goce en los espacios públicos:

Sí es posible, como mencioné en la pregunta anterior las ventas informales proveen de bienes o servicios que posibilitan el goce del espacio público de manera más dinámica. Sin embargo, existen diferentes situaciones que agudizan las ventas informales. En nuestro país coexisten bajo diferentes medidas y dinámicas.

Es así como las relaciones entre vendedores informales y compradores son de mutuo beneficio; una investigación de la Universidad Minuto de Dios evidencia que estos dos actores (compradores y vendedores) interactúan mediante actitudes respetuosas, cercanas, de cliente fiel al vendedor informal que ofrece un producto que lo satisface, de trato cordial y cortés, de ofrecimiento de un producto de calidad (González y Ortiz, 2019).

Etapas 3- Definir

La etapa buscó que quienes tienen influencia en el sistema puedan conocer el trabajo realizado hasta el momento y hacer sus aportes para poder tener un objetivo potente compartido por todos y todas, una vez expuesto la Red de Cambio se concluyó lo siguiente; la problemática que se expuso debe ser abordada y reformulada de manera distinta para generar una aproximación cercana, amplia e integradora, por lo que no es pertinente reducir a la categoría de “vendedor” aquellas personas que solventan sus ingresos en el espacio público y además se encuentran en procesos organizativos, tal como se expuso anteriormente hay que tener en cuenta las barreras que hay en términos de empleo y planeación territorial para generar espacios incluyentes.

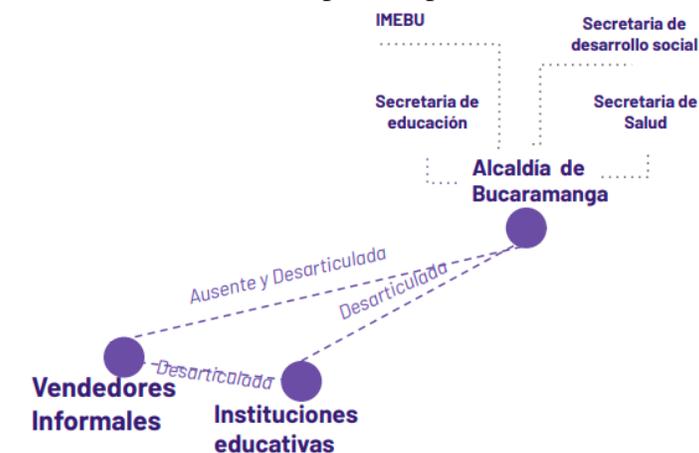
De igual manera se debe trabajar por articular los procesos con la participación ciudadana de los vendedores informales que se ven beneficiados económicamente a partir del espacio público, también buscar la asociatividad de los mismos para tener certeza de la población en términos reales que hace parte de tales espacios y puedan asociarse en organizaciones y gremios. Entender que el lenguaje reivindicativo, es clave para los procesos de movilización social, por lo que se recomienda eliminar términos como la “*indebida ocupación*” pues genera incomodidad y disgusto por parte de quienes deberían ser una voz orientadora del proceso “*gremio de vendedores ambulantes*”.

Las tensiones socio-espaciales relaciones se perciben de maneras distintas dependiendo del contexto en el que se enmarquen, lo cual depende directamente de las situaciones políticas, sociales y económicas de la ciudad de Bucaramanga; de igual manera es importante integrar el eje ambiental y ecológico para el tránsito por la ciudad y el disfrute de los ciudadanos que la habitan.

En efecto, la ciudad de Bucaramanga debe aunar esfuerzos para la creación de una política pública clara que le apunte a la recuperación y generación del espacio público como lugar de articulación ciudadana, como un instrumento que permita el progreso económico y cultural de los ciudadanos, dado que tal y como lo concluye el estudio sobre economía informal y el desempleo en Colombia desde el 2015 se está proponiendo la implementación de una política pública en la ciudad que pueda llegar a mitigar el problema del crecimiento de la economía informal de la ciudad (Rodríguez y Calderón, 2015). Este propósito se debe realizar de manera secuencial con las siguientes actividades:

- a) Creación y formulación de la política pública dirigida a los vendedores informales y a regular el espacio público
- b) Socialización de la política pública para el uso adecuado del espacio público a los ciudadanos
- c) Garantizar el uso equitativo del espacio público a los ciudadanos
- d) Crear un mecanismo de solución de conflictos en el contexto del espacio público
- e) Equipamiento mobiliario en sinergia con la imagen de ciudad que queremos
- f) Reubicación y garantías para los vendedores informales

Gráfica No. 8 Sistema actual de la política pública de vendedores informales

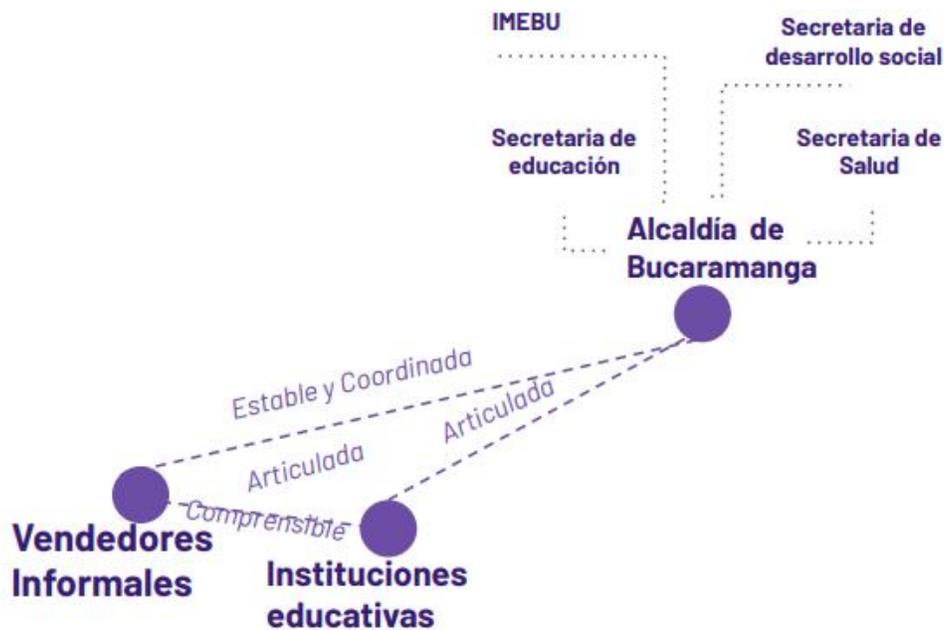


Fuente: Elaboración propia

El sistema principal contempla diversos actores como: IMEBU, Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría de Educación, Secretaría de Salud, Vendedores informales, Instituciones educativas, entre otras instituciones de orden público o privado que aporten en la construcción de iniciativas para la solución de la problemática. Este sistema se contempla con la idea de realizar un proceso de análisis amplio desde las diferentes esferas, logrando una comprensión de la problemática con diferentes componentes y que estos mismos permitan realizar articulaciones para fortalecer el sistema y trabajar mancomunadamente

El cambio sistémico deseado se espera conseguir con la identificación de los roles de los actores del sistema y conseguir un trabajo articulado mediante el compromiso de cada uno de ellos, desde la comprensión del contexto de los vendedores informales y su importancia en el espacio público.

Gráfica No. 9 Sistema deseado de la política pública de vendedores informales



Fuente: Elaboración propia

Un impacto positivo para iniciar el proceso de recuperación del espacio público, de una manera sana en el que ninguno de los actores se vea perjudicado, se contemplen sus diferencias y necesidades, es decir, generar una sensación de empatía y confianza entre las instituciones y los demás actores del sistema. Las Instituciones deben asumir sus responsabilidades y contribución en la problemática, los actores deben comprender que el trabajo debe realizarse de manera mancomunada y que las diferencias no pueden ser una oposición para empezar el proceso de recuperación del espacio público.

Gráfica No. 10 Dimensiones y aspectos para trabajar



Fuente: Elaboración propia

Para lograr la recuperación y el uso del espacio público para incentivar la reactivación económica y permitir el derecho al trabajo de los vendedores informales y así promover el disfrute por parte de los ciudadanos del espacio público se establecieron 5 dimensiones que permitirán el cumplimiento del objetivo.

I. *Relación y compromiso de los actores en el sistema para entender sus necesidades.*

Objetivo: Dar a conocer y lograr la concientización del rol y la responsabilidad de acuerdo con el alcance de la competencia de cada persona en los procesos y soluciones a la problemática

Actividades:

- Generar encuentros participativos donde se discuta el rol y responsabilidad de cada uno de los actores
- Lograr un compromiso de la totalidad de la red de cambio para garantizar un mayor impacto.
- Trazar una ruta de soluciones construida desde la empatía de las situaciones contrarias a los intereses ajenos.

II. *Dar a conocer por medio de ejercicios pedagógicos el Plan Maestro de Recuperación del espacio público.*

Objetivo: Realizar un ejercicio pedagógico por medio de campañas y capacitaciones que permitan la concientización promuevan el sentido de pertenencia al rededor del espacio público.

Actividades:

- Empezar la construcción de una cultura ciudadana responsable en el buen uso de los espacios públicos
- Crear un nuevo concepto del buen uso de los espacios públicos

III. *Articular a las instituciones gubernamentales y fuerza pública con los vendedores informales y formales, para su correcta reubicación y permitirles que ejerzan su derecho al trabajo de manera digna.*

Objetivo: Propiciar espacios de articulación entre actores y compromisos alrededor de la reubicación de los vendedores informales en Bucaramanga para propiciar la recuperación del espacio público.

Actividades:

- Mesas de diálogo para articulación entre actores institucionales para generar acciones concretas y coordinadas desde sus alcances.
- Generar canales de comunicación entre instituciones y vendedores informales
- Identificar las actividades económicas específicas de los vendedores informales para lograr una ubicación positiva.

IV. *Diseño de plan de reubicación conociendo las necesidades que surgieron en los encuentros a cargo de IMEBU.*

Objetivo: Formular el proyecto de reubicación de vendedores informales teniendo en cuenta presupuestos y diseño urbanístico de la ciudad.

Actividades:

- Empezar a generar una nueva imagen de la ciudad desde el manejo del orden de los espacios públicos.
- Permitir que el trabajo se dignifique a través de procesos de reubicación
- Mejorar las relaciones entre instituciones y vendedores

V. *Iniciar campañas pedagógicas de cultura ciudadana para lograr generar una cultura de conciencia en el buen uso de los espacios públicos en el transcurso del tiempo.*

Objetivo: Generar nuevos procesos educativos para la concienciación del buen uso de los espacios públicos como un derecho y deber de todos.

Actividades:

- Construir desde diferentes escenarios sociales campañas educativas para empezar a crear una cultura ciudadana referente al tema.
- Impactar no solo a los actores que hacen parte del sistema sino a la comunidad en general.
- Contribuir a que el proceso del respeto y buen uso del espacio público sea un tema de conciencia colectiva a través del tiempo.

Etapa 4- Idear

Lograr la recuperación y buen uso del espacio público para incentivar la reactivación económica y permitir el derecho al trabajo de los vendedores informales y así promover el disfrute por parte de los ciudadanos del espacio público, requiere varias alternativas de solución. De allí que con las diferentes instituciones aliadas al proyecto², se llevó a cabo una reunión para realizar una lluvia de ideas, agruparlas, filtrarlas y seleccionarlas.

Tabla No. 6 Resultado proceso de ideación

<i>Idea</i>	<i>Objetivo priorizado</i>	<i>Resultado esperado (Hito)</i>	<i>Pregunta de diseño</i>
1	Dar a conocer y lograr la concientización del rol y la responsabilidad de los actores que interactúan en el espacio público, de acuerdo con el alcance y la competencia de cada uno de los implicados	Lograr un compromiso de la totalidad de la red de cambio para garantizar un mayor impacto	¿Cuáles estrategias considera pertinentes para lograr el cumplimiento de sus deberes relacionados con el espacio público?
2	Incentivar la generación de cultura ciudadana para lograr conciencia en el uso del espacio público de manera sostenible a través de estrategias y procesos desde la Alcaldía municipal.	Empezar la construcción de una cultura ciudadana responsable en el uso de los espacios públicos a través de campañas educativas innovadoras	¿Cuáles actividades considera que se deberían hacer para generar cultura ciudadana en las zonas rurales y urbanas de espacio público?
3	Propiciar espacios de articulación entre los actores implicados y construir compromisos alrededor del proceso de reubicación de los vendedores informales en Bucaramanga para promover la recuperación del espacio público	Lograr la articulación entre actores institucionales para generar acciones concretas y coordinadas desde sus alcances	¿Cómo podrían articularse las instituciones con la sociedad civil en la reubicación y recuperación del espacio público?

² Cámara de Comercio de Bucaramanga, equipo de espacio público- Alcaldía de Bucaramanga, Secretaria del Interior, Cooperativa de Ayacos de Colombia (COAYACOL), Universidad de Santander (UDES), Unión gremial de trabajadores informales, Asociación de vendedores informales de cabecera, Universidad Industrial de Santander, Centro Latinoamericano del Propósito.

4	Dignificar la venta informal en el espacio público a través de la formulación de un proyecto de reubicación, formalización, empleabilidad y formación teniendo en cuenta presupuestos y diseño urbanístico de la ciudad	Reducción de las zonas consideradas puntos críticos de ventas en el espacio público	¿Cómo promover y/o facilitar el proyecto de reubicación, formalización, empleabilidad y formación desde su rol?
---	---	---	---

Fuente: Elaboración propia

5. Etapa 5- Prototipar

Prototipar una idea es desarrollarla en profundidad y tratar de hacerla tangible con la intención de testear con el equipo y con la comunidad. Cada uno de los prototipos aquí descritos son fiel copia de los resultados obtenidos en las mesas de trabajo previas de concertación con la Red de Cambio.

Tabla No. 7. Prototipo idea 1

<i>Idea para prototipar</i>	<i>Resultados Esperados</i>	<i>Riegos/beneficios</i>	<i>Prototipo</i>	<i>Evaluación de prototipos</i>
<i>Construir ciudadanía alrededor del espacio público de manera que se fomente la cultura ciudadana y se procure por el acceso al trabajo de las personas que se encuentran trabajando desde la informalidad y la sostenibilidad el ambiente y la ciudad</i>	La creación e implementación de programas de cultura ciudadana. Creación de campañas para promover la cultura ciudadana. Diseño del espacio público para que sea sostenible con la ciudad	Que las campañas de cultura ciudadana no incidan con las preferencias y no resuenen. -Que no haya presupuesto ni capital humano para impulsar las iniciativas de cultura ciudadana. -Que no haya un diseño previo del espacio público a disponer para los vendedores ambulantes. -Que no se den procesos pedagógicos alrededor del uso del espacio público.	Ciudadanos Participar en los procesos pedagógicos, cumplir con la normatividad y entender las intervenciones sobre cultura ciudadana Instituciones Se toma como insumo el censo para entender las preferencias en términos de contenido para impulsar los procesos pedagógicos y de cultura ciudadana. Socializar las obligaciones o deberes ciudadanos en	# de gestores que contribuyan pedagógicamente # de sesiones de pedagógica en la calle # Campañas de cultura ciudadana

el espacio público.

Fuente: Elaboración propia

Tabla No. 8 Prototipo idea 2

<i>Idea para prototipar</i>	<i>Resultados Esperados</i>	<i>Riesgos/beneficios</i>	<i>Prototipo</i>	<i>Evaluación de prototipos</i>
<i>Alternativas de cultura ciudadana y pedagogía en las calles con las personas en su cotidianidad por medio del arte y la cultura e intervenciones poco convencionales que generen recordación en las personas Por otro lado, crear una oficina de asuntos de espacio público desde la Alcaldía que permita enrutar a las personas según sus necesidades y de esta manera poder solucionar conflictos y ser un mediador de quejas de la ciudadanía y vendedores informales por el uso excesivo de la fuerza de parte de las autoridades</i>	Creación de campañas de cultura ciudadana Creación de oficina de asuntos del espacio público Creación del protocolo y ruta de atención	Que no se creen los mecanismos donde la ciudadanía pueda acceder y encontrar soluciones a sus problemáticas del día a día. -Que no se hagan procesos pedagógicos, sino que intervenga la fuerza y se pierda credibilidad en el proceso comunitario. -Lograr credibilidad de parte de los vendedores informales en los procesos alternos para mejorar su economía.	Ciudadanos Participar en los procesos pedagógicos cumplir con la normatividad y entender las intervenciones sobre cultura ciudadana Instituciones Entender la problemática y hacer pedagogía de todos los actores que participan en el proceso para que todos estén alineados hacia un mismo propósito que es mejorar el espacio público y se pueda subsanar el problema de la mejor manera	# de gestores que contribuyan pedagógicamente # de sesiones de pedagógicas en la calle # Campañas de cultura ciudadana # Socialización y mesas de participación y retroalimentación del proceso # Capacitaciones a los diferentes actores que intervienen en el proceso

Fuente: Elaboración propia

Tabla No. 9 Prototipo idea 3

<i>Idea para prototipar</i>	<i>Resultados Esperados</i>	<i>Riesgos/beneficios</i>	<i>Prototipo</i>	<i>Evaluación de prototipos</i>
<p><i>Mesas de trabajo para que las instituciones realicen procesos articuladamente, para el uso adecuado del espacio público. Los representantes de cada una de las instituciones que hacen parte de la red de cambio, las cuales influyen en la situación por mejorar.</i></p>	<p>Se espera que realicen proyectos bien pensados, en los cuales cada una de las instituciones actúe en sus alcances, pero que estos proyectos sean articulados es decir que no sean acciones que se realicen por separado buscando finalidades diferentes, sino por el contrario que sean transaccionales y que se actúe por un objetivo en común.</p>	<p>El riesgo que se puede presentar es que algunas de las instituciones abandonen sus acciones durante la implementación y que el objetivo en común se vea perjudicado, minimizando el impacto de las acciones. El beneficio es poder realizar un megaproyecto donde todas las instituciones trabajen por una Bucaramanga con espacios públicos respetables e incluyentes.</p>	<p>Usuarios: Representantes institucionales Medio: Físico Lo testea la red de cambio RIL, una vez se cree la mesa de trabajo, bajo un acta. Se pondrá a prueba un mini proyecto donde de un objetivo general se desprenden diversos objetivos específicos los cuales deberán ser desarrollados por cada una de las instituciones para luego evaluar el cumplimiento de los mismos y su impacto, de esta forma se conocerá si la idea de realizar un trabajo mancomunado funcionaría a gran escala.</p>	<p>Se realizará por medio de una evaluación de impacto simple, en el que se medirá si el objetivo de cada una de las instituciones fue cumplido o no.</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla No. 10. Prototipo idea 4

<i>Idea para prototipar</i>	<i>Resultados Esperados</i>	<i>Riesgos/beneficios</i>	<i>Prototipo</i>	<i>Evaluación de prototipos</i>
<p><i>Procesos de educación para que los vendedores conozcan la ley que regula el uso del espacio público, como pedagogía ciudadana. Los usuarios serían los vendedores informales.</i></p>	<p>Esperamos que no desconozcan la ley para que su desconocimiento no sea lo que los haga incurrir en la violación de la misma, además también de esta forma garantizar que conozcan su derecho como ciudadanos y trabajadores.</p>	<p>Un posible problema es que los vendedores no asistan a este proceso de educación pues ellos no cuentan con horarios similares y de esta forma es difícil reunir a los usuarios en un mismo lugar. El beneficio a largo plazo es que muchos de los trabajadores informales que ocupan espacio público puedan disfrutar de su trabajo de una manera sana sin necesidad de incurrir en una falta.</p>	<p>Usuarios: Vendedores informales en los espacios públicos Medio: Físico El testeo lo realizan instituciones educativas que se vinculen al proceso de formación que será guiado no solo por abogados sino también por profesionales sociales. Se debe realizar una primera jornada de educación en la cual se aplicará una evaluación de percepción a los participantes, que servirá de insumo para la evaluación.</p>	<p>Se realiza una sistematización de las respuestas de los usuarios en las evaluaciones de percepción aplicadas y se realiza un análisis de estas para conocer la necesidad de seguir realizando dichos procesos o si se debe mejorar en algún sentido.</p>

Fuente: Elaboración propia

Etapa 6- Proyectar

Esta última etapa buscó contar qué estuvimos haciendo. Poner en palabras qué soluciones diseñamos, por qué las diseñamos, y qué tiene que suceder en las ciudades para implementarlas.

Buscamos presentar la información de manera clara y concisa, y poder responder a las preguntas sobre el proyecto: ¿qué? ¿para quién? ¿por qué? ¿cómo?

La publicación de este artículo es parte de la etapa 6 que espera dar claridad al camino que se recorrió y cuáles son los próximos pasos planificados para poder comprometer a la Red de Cambio, al gobierno, a posibles inversores y a la comunidad, y así instalar el cambio sistémico que se busca en la ciudad de Bucaramanga.

Conclusiones

La metodología propuesta por el Concurso Innovadores Locales contiene los insumos necesarios para lograr un buen diseño de política pública. Cuanto más capaces seamos de ponernos en el lugar de las personas, más posibilidades tendremos de comprender e identificar aquello que les puede aportar más valor o dónde está el problema. Es clave tener la capacidad de derribar o avalar supuestos, sesgos y prejuicios y entender el desafío en profundidad, entender cuáles son las necesidades reales. Si no lo hacemos tenemos el riesgo de tomar decisiones y generar acciones que no tendrán impacto.

Esta iniciativa es importante porque permite la articulación institucional junto con la comunidad, para elaborar una política pública incluyente en el que no solo se busca el beneficio de unos cuantos, sino por el contrario, se busca realizar un proceso de reconocimiento de los derechos y deberes de los demás en materia de espacio público, para coordinar acciones incluyentes y empáticas que no terminen afectando a ningún ciudadano.

En Bucaramanga, Santander, se evidencia la necesidad de generar más de una acción para la solución de la problemática, adicionalmente se necesita que perdure en el tiempo y que sea de orden público todo su manejo.

El uso equitativo y armónico del espacio público en Bucaramanga, así como generar un relacionamiento más allá de la represión policial, requiere de una caracterización completa que permita establecer estrategias acordes a las necesidades de cada vendedor informal. Entre estas estrategias es importante mencionar el fomento de la formalidad y un esquema armónico de ordenamiento que permita el disfrute equitativo del espacio público, mejorar la percepción que tienen los diferentes vendedores informales de la institucionalidad y articular a diferentes organizaciones ausentes del conflicto: Universidades, ONG.

Referencias

- Academia de Diseño de Políticas Públicas. (2019). *Herramientas para una gestión ágil: teoría de cambio y pensamiento evaluativo*. LABgobAR.
- Alcaldía de Bucaramanga y Universidad Pontificia Bolivariana. (2018). *Síntesis del Plan Maestro de Espacio Público de Bucaramanga*.
- Auvergnon, P. (2012). El fenómeno de los trabajadores pobres: revelador de las funciones y tendencias del derecho social. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 43-78.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2006). *Mujeres y trabajo en América Latina*. Washington.
- Candelaria, Y. (2019). *Guía para el diseño de políticas públicas innovadoras*. Konrad Adenauer Stiftung.
- Carrión, F. (2007). Espacio Público: Punto de Partida para la Alteridad en O. Segovia (Ed.), *Espacios públicos y construcción social. Hacia un ejercicio de ciudadanía* (pp. 79- 97). Ediciones SUR.
- Di Masso, A., Berroeta, H., Vidal, I. y Moranta, T. (2017). El espacio público en conflicto: Coordenadas conceptuales y tensiones ideológicas. *Athenea Digital: Revista de Pensamiento e Investigación Social*, 17(3), 53-92.
- Díaz, Á. (2011). Apuntes para comprender la ciudad: aproximaciones semióticas para la interpretación del espacio público. *Forma y Función*, 24(2), 171-198.
- Dullemond, K., Van Gameren, B. y Van Solingen, R. (2009). *How technological support can enable advantages of agile software development in a GSE setting*. IVª IEEE Conferencia Internacional sobre ingeniería de software a nivel global.
- Dunleavy, P. y Margetts, H. (2015). *Design Principles for Essentially Digital Governance*.
- Fernández, J. (2013). *Introducción a las metodologías ágiles. Otras formas de analizar y desarrollar*.
- Fowler, M. y Highsmith, J. (2001). *The Agile Manifesto*.
- González, J. y Ortiz, M. (2019). *Construcción de paz entre colombianos y venezolanos en escenarios de ventas informales en el espacio público de Bucaramanga, Colombia, 2019*. Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- González, P. (2015). Ciudadanía ante el espacio público: La difícil y necesaria relación para fortalecer a las instituciones. *CONfines de relaciones internacionales y ciencia política*, 11(21), 87-106.
- Hernández, D. (2020). *Ventas informales y privatización del espacio público como política estatal*. Memorias del I Congreso internacional de psicología: psicología e interdisciplina frente a los dilemas del contexto actual.
- Janssen, M. y Van Der Voort, H. (2016). Adaptive governance: Towards a stable, accountable and responsive government. *Government Information Quarterly*, 33(1), 1–5.
- Kohn, M. (2004). *Brave new neighborhoods. The privatization of public space*. Routledge.
- Martínez, L. (2014). Los parques urbanos como indicadores de calidad de vida, símbolos de bienestar y espacios de uso recreativo: una investigación en Bucaramanga (Colombia). *Universidad & Empresa*, 16(27), 207-229.
- Mergel, I. (2015). Open collaboration in the public: The case of social coding on GitHub. *Government Information Quarterly*, 32, 464-472.
- Mergel, I. (2016). Agile innovation management in government: a research agenda. *Government Information Quarterly*, 33, 516-523.
- Murillo Salguero, A. (2009). Actualidad y perspectivas de los parques en Bucaramanga. *Revista Santander*, (4).

- Nouttila, J., Aaltonen, K. y Kujala, J. (2016). Challenges of adopting agile methods in a public organization. *International Journal of Information Systems and Project Management*, 4(3), 65-85.
- Ollerhead, L. (2015). *The limits of agile - can we apply it to policy making?* Policy Lab.
- Organización Mundial del Comercio. (2009). *Globalization and informal jobs in developing countries*.
- Páramo, P. y Burbano, A. (2022). Espacio público desolado. *Revista Educación y Ciudad*, (42), 93-108.
- Ramos, D. (2015). *Análisis de la estrategia de intervención social para la reubicación de vendedores ambulantes en quioscos de la red pública de prestación de servicios al usuario del espacio público – REDEP en la localidad de chapinero, Bogotá* [Informe de Practica Maestría en Estudios Sociales, Universidad del Rosario].
- Raymundo, A. (2017). *Los cinco ¿por qué?: relación causa-efecto III*.
- Rodríguez, G. y Calderón, A. (2015). A economía informal e o desemprego: o caso da cidade de Bucaramanga (Colômbia). *Innovar*, 25(55), 41-58.
- Rojas, F. (2019). *Innovación pública en el ámbito local. Una aproximación a las metodologías y experiencias*. Fundación Novagob.
- Taller de Arquitectura urbana. (2020). Transformación de espacios colectivos. “El espacio público la piel de la Democracia”: Rionegro y Bucaramanga, Colombia. *Planure: territorio, urbanismo, paisaje, sostenibilidad y diseño urbano*, (18), 7.
- Vanguardia. (2022). Hay que recuperar las zonas verdes y aumentar el espacio público efectivo en el área metropolitana. *Vanguardia Liberal*.