



Artista invitada

Juan Fernando Sánchez Suárez
De la serie *Centímetros de metro*
Técnica mixta, papel impreso, lapiceros
de tinta y colores
Dimensiones variables
1990



Eficacia del gobierno y su relación con el respaldo ciudadano en redes sociales. El caso del Paisaje Cultural Cafetero de Colombia*

Edwin Arango Espinal (Colombia)**
Carlos Fernando Osorio Andrade (Colombia)***
Marisol Uribe Jiménez (Colombia)****

Resumen

Este estudio responde a la pregunta: ¿cómo incide la eficacia del gobierno en el respaldo ciudadano en redes sociales? La investigación señala componentes de la eficacia gubernamental, como la credibilidad de las políticas y la calidad de los servicios no económicos, que influyen significativamente en el volumen e intensidad del respaldo ciudadano digital. Bajo un enfoque cuantitativo y metodológico mixto se integran técnicas de análisis de contenido, minería de datos y modelos estructurales con base en indicadores adaptados al contexto colombiano. Los hallazgos revelan que, mientras la gestión de deuda no tiene impacto perceptible, la credibilidad presupuestal incrementa el volumen de interacciones. Paradójicamente, una mayor calidad de servicios culturales y educativos incrementa tanto los comentarios como su negatividad, lo que sugiere una tensión entre expectativas ciudadanas y narrativa institucional. El poder conectar indicadores clásicos de gobernanza con métricas de interacción digital, contrastando con estudios previos que trataban ambos fenómenos de manera aislada, es un aporte científico significativo. Teniendo en cuenta, además, que las redes sociales se consolidan como espacios de legitimación o crítica hacia la gestión pública en contextos democráticos descentralizados.

[267]

* Artículo derivado de la tesis de Edwin Arango Espinal, *Efecto de la calidad de la gobernanza municipal de elección popular, al respaldo social manifestado en redes sociales del paisaje cultural cafetero colombiano*, en el marco del Doctorado en Administración, Universidad del Valle.

** Contador Público. Magíster en Derecho Administrativo. Doctor en Administración. Profesor e investigador de la Universidad del Valle, y director de la sede regional Eje Cafetero. Correo electrónico: edwin.arango@correounivalle.edu.co - Orcid: [0000-0002-2231-3513](https://orcid.org/0000-0002-2231-3513) - Google Scholar: <https://scholar.google.com/citations?hl=es&user=uuQUyJIAAAJ>

*** Publicista. Magíster en Ciencias de la Organización. Miembro del grupo de Investigación de Mercados, Universidad del Valle. Correo electrónico: carlos.fernando.osorio@correounivalle.edu.co Orcid: [0000-0002-5095-4991](https://orcid.org/0000-0002-5095-4991) Google Scholar: <https://scholar.google.com/citations?hl=es&user=CBTbo0AAA AJ>

**** Contadora Pública. Docente de la Universidad del Valle. Correo electrónico: marisol.uribe@correounivalle.edu.co Orcid: [0000-0002-3322-265X](https://orcid.org/0000-0002-3322-265X)

Palabras clave

Comportamiento Políticos; Gobernanza; Eficacia del Gobierno; Respaldo Ciudadano; Redes Sociales; Colombia.

Fecha de recepción: marzo de 2024 • **Fecha de aprobación:** marzo de 2025

Cómo citar este artículo

Arango Espinal, Edwin; Osorio Andrade, Carlos Fernando y Uribe Jiménez, Marisol. (2025). Eficacia del gobierno y su relación con el respaldo ciudadano en redes sociales. El caso del Paisaje Cultural Cafetero de Colombia. *Estudios Políticos* (Universidad de Antioquia), 72, pp. 267-297. <https://doi.org/10.17533/udea.espo.n72a11>

Effectiveness of Government and Its Relationship with Citizen Support on Social Media. The Case of the Colombian Coffee Cultural Landscape

[268]

Abstract

This study addresses the question: How does government effectiveness influence citizen support on social media? The research identifies components of governmental effectiveness—such as policy credibility and the quality of non-economic services—as having a significant impact on the volume and intensity of digital citizen support. Using a quantitative and mixed-methods approach, the study integrates content analysis, data mining techniques, and structural modeling based on indicators adapted to the Colombian context. The findings reveal that, while debt management has no perceptible impact, budgetary credibility increases the volume of interactions. Paradoxically, higher quality in cultural and educational services leads to more comments, but with increased negativity, suggesting a tension between citizen expectations and institutional narratives. Connecting classical governance indicators with digital interaction metrics (contrasting with previous studies that treated both phenomena separately) constitutes a significant scientific contribution. This is especially relevant as social media platforms increasingly serve as arenas for legitimizing or criticizing public management in decentralized democratic contexts.

Keywords

Political Behavior; Governance; Government Effectiveness; Citizen Support; Social Media; Colombia.

Introducción

La prestación de servicios públicos y la gobernanza han experimentado una transformación significativa debido a la integración de diversas tecnologías en su desarrollo. Desde el surgimiento del gobierno electrónico hasta el uso de redes sociales gubernamentales se ha modificado la forma en que las operaciones gubernamentales interactúan con los ciudadanos (Vrabie, 2023). Esta evolución ha implicado la implementación de servicios informativos y transaccionales a través de plataformas digitales, así como la creación de perfiles gubernamentales en redes sociales para mejorar la comunicación, la participación ciudadana y la transparencia (Tang, Miller, Zhou y Warkentin, 2021).

Las redes sociales, de acuerdo con Andreas Kaplan y Michael Haenlein (2010), abarcan una variedad de plataformas como blogs, sitios de redes sociales como Facebook y comunidades de contenido como YouTube. Para el sector público, entender la forma más efectiva de utilizar estas tecnologías digitales es crucial para lograr resultados clave como la rendición de cuentas, la responsabilidad y la credibilidad, así como el fomento de la cohesión comunitaria (Todisco et al., 2021).

[269]

Una función esencial de los gobiernos democráticos es proporcionar información precisa y fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones y la formulación de políticas públicas (DePaula, Dincelli y Harrison, 2018). Los perfiles gubernamentales en redes sociales han facilitado este proceso al permitir una comunicación bidireccional entre los funcionarios y los ciudadanos (Mergel, 2012).

Estudios anteriores han identificado factores que impulsan la participación ciudadana en los perfiles gubernamentales de redes sociales como la actividad, la interactividad y la confianza en la información disponible (Svirak y Urbánek, 2023; Hutahaean, Eunike y Silalahi, 2023). Esta investigación busca explorar si la eficacia del gobierno, como parte de la buena gobernanza, influye en la participación y el respaldo ciudadano en los perfiles gubernamentales de redes sociales.

Se selecciona la región del Paisaje Cultural Cafetero (PCC) de Colombia como caso de estudio debido a su importancia social, cultural y económica, reconocida por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) en 2011 (Ministerio de

Cultura y Federación Nacional de Cafeteros, 2010; Ramírez y Saldarriaga, 2020). Además, se elige Facebook como plataforma de estudio debido a su amplia adopción por parte de entidades gubernamentales en la región seleccionada.

1. Marco teórico y conceptual

1.1 Eficacia del gobierno

Con la adopción de prácticas tradicionales de *management* en la administración pública, la eficacia como término económico se convierte en una dimensión sustancial para evaluar el cumplimiento de objetivos (Echebarría y Mendoza, 1999). Sobre estos, se trata de medir el desempeño del gobierno local, en el que un modelo de gobernanza puede considerarse eficaz en la medida en que muestra una capacidad para hacer cosas, resolver problemas y ofrecer una buena relación calidad-precio (Hendriks, 2014). Los indicadores relacionados con la eficacia del gobierno, de acuerdo con Nuno Da Cruz y Rui Cunha Marques (2016), son: gestión de la deuda, credibilidad de las políticas, calidad de los servicios de interés económico general (SGEI) y calidad de los servicios no económicos de interés general (Nesgi) (véase cuadro 1).

[270]

Cuadro 1. Indicadores dimensión eficacia del gobierno.

Variable	Descripción	Referencias
Gestión de la deuda pública	Implica la idoneidad de las decisiones tomadas por las entidades gubernamentales para garantizar la sostenibilidad financiera a largo plazo, manteniendo la deuda en márgenes controlados. Según el International Public Sector Accounting Standards Board (IPSASB, 2020), la deuda pública se refiere a las obligaciones presentes que resultan de eventos pasados y generarán una salida de recursos, las cuales pueden ser legalmente vinculantes o no, pero tienen pocas o ninguna alternativa realista de evitarse.	IPSASB (2020).

Cuadro 1. (Continuación).

Variable	Descripción	Referencias
Credibilidad de las políticas gubernamentales	Está asociada con la responsabilidad, coherencia y fiabilidad en el cumplimiento de los compromisos presupuestarios y operacionales. Esta credibilidad influye en la gestión transparente de los recursos y puede impactar en el respaldo ciudadano a los proyectos gubernamentales.	Filipe Teles et al. (2017); Geoffrey Alan Lawrence (2005); António Tavares et al. (2018).
Calidad de los servicios públicos	Se evalúa según la capacidad de las entidades gubernamentales para proporcionar servicios de interés económico o no económico que satisfagan las necesidades básicas de los ciudadanos. Esta evaluación requiere establecer metas, criterios e indicadores con mecanismos de seguimiento del desempeño, y puede influir en el apoyo social a los gobiernos locales.	Juan Carlos Feres y Xavier Mancero (2001); Teresa Fidelis y Sara Moreno Pires (2009); Anwar Shah (2014); Kathe Callahan (2007); Carlos Alberto Atehortúa (2007); Santiago Decastro, María Camila Hoyos y Verónica Umaña 2011); Tony Bovaird y Elke Löffler (2003); Nuno F. Da Cruz y Rui Cunha Marques (2016); Gerardo Torres-Salcedo y Javier Sanz-Cañada (2018).

Fuente: elaboración propia.

[271]

1.2 Redes sociales gubernamentales

Con el rápido crecimiento de las innovaciones digitales y el aumento de las expectativas de los ciudadanos hacia los resultados de la gestión gubernamental, estas entidades han percibido la necesidad de llevar a cabo diversas transformaciones tecnológicas con el objetivo de optimizar la eficiencia de sus operaciones y facilitar el flujo de información (Yuan et al., 2023), una de ellas es la creación de perfiles en redes sociales. Estas plataformas que permiten un conjunto de acciones como la interacción social, la generación de contenido, la colaboración y la comunicación multilateral gracias a la Web 2.0 (Kaplan y Haenlein, 2010) han emergido como un medio efectivo mediante el cual los gobiernos pueden establecer y mantener conexiones con los ciudadanos, proporcionando un espacio para compartir datos y fortalecer su transparencia (Khan, Umer, Umer y Naqvi, 2021).

A diferencia de los sitios web de gobierno electrónico, las redes sociales posibilitan una comunicación bilateral, estableciendo una conexión más efectiva entre las partes (Hong, 2013), es por esta razón que desde su popularización en la década de 2000 las entidades gubernamentales, principalmente en países desarrollados, empezaron a emplearlas para proporcionar información e interactuar con los ciudadanos (Criado, Sandoval y Gil, 2013), mientras que en los países en vía de desarrollo su uso surgió en un sentido más informativo, como el de compartir anuncios o noticias (Arshad y Khurram, 2020). A pesar de ello, con el paso de los años se ha observado que las redes sociales tienen un potencial muy significativo en relación con la gestión de crisis (Guo, Liu, Wu y Zhang, 2021) y el cumplimiento de objetivos democráticos básicos (DePaula, Dincelli y Harrison, 2018) como la difusión de políticas e iniciativas gubernamentales y el fomento de la participación ciudadana a las actividades públicas (Yuan et al., 2023).

1.3 Participación ciudadana y respaldo en redes sociales

De acuerdo con Ines Mergel (2012), la creación de perfiles gubernamentales en redes sociales supone la presencia de tres condiciones fundamentales: transparencia, colaboración y participación, lo cual conduce a resultados clave como la rendición de cuentas y la confianza; consulta, deliberación y satisfacción; y construcción de comunidad. De la misma manera, para autores como Lucio Todisco et al. (2021) y Marlan Hutahaean, Ixora Javanisa Eunike y Andri Dayarana K. Silalahi, (2023) las redes sociales gubernamentales ofrecen oportunidades relacionadas con la eficiencia y la eficacia en la prestación de servicios públicos, facilitan la implementación de políticas válidas, el acceso a la información y la interacción entre ciudadanos, y entre los ciudadanos y el gobierno, promoviendo la participación democrática.

Esta participación democrática es una situación beneficiosa tanto para los individuos como para los gobiernos. De acuerdo con Ank Michels y Laurens de Graaf (2010), este fenómeno ofrece a los ciudadanos la posibilidad de ejercer sus derechos y experimentar un sentido de capacidad política, y simultáneamente proporciona a las entidades gubernamentales fuentes de información más completas para tomar decisiones más fundamentadas. Dicho de otra manera, por medio de la participación ciudadana se puede vincular a las personas en el proceso de

formulación de políticas públicas que determinan el futuro de un territorio (Nabatchi y Leighninger, 2015).

Adicionalmente, la participación ciudadana en redes sociales es fundamental para el fortalecimiento de la relación entre el gobierno y el público (Yavetz y Aharony, 2020), estudios previos han indicado que este proceso puede mejorar la confianza en las entidades gubernamentales, lo que puede influir en la aceptación de iniciativas gubernamentales, en la percepción de la calidad del servicio y en la transparencia (Yuan et al., 2023, Hutahaean, Eunike y Silalahi, 2023; Song y Lee, 2016).

Las redes sociales, como fuentes de información para el conocimiento social que permiten a los ciudadanos el intercambio de contenidos y opiniones en tiempo real (Alam, Abid, Guangpei y Yunrong, 2020), posibilitan el establecimiento de debates públicos sobre la actividad gubernamental y la difusión de argumentos diversos, algunos positivos relacionados con el respaldo y la promoción de políticas, mientras otros negativos como rumores y desinformación (Loukis, Charalabidis y Androutsopoulou, 2017; Li, Hu y Yang, 2023; Huhe, Tang y Chen, 2018).

1.4 Medición del respaldo ciudadano en redes sociales

[273]

Considerando la relevancia de la participación ciudadana en el contexto actual, especialmente a través de nuevas herramientas de comunicación, el respaldo social surge como un capital crucial para un gobierno democráticamente elegido (Teles, 2012). En el entorno virtual, donde los ciudadanos se convierten en usuarios, medir las interacciones y el seguimiento de opiniones se vuelve esencial. Este proceso se constituye como el boca a boca electrónico (eWOM), el cual se refiere a la capacidad de los usuarios de Internet para compartir opiniones y experiencias en la comunidad global en línea (Bansal y Voyer, 2000). Las acciones declarativas, como dar «me gusta», compartir contenido, puntuar servicios y reaccionar ante mensajes publicitarios evidencian el eWOM (Harrison-Walker, 2001; Liu, 2006).

Las opiniones expresadas pueden tener polaridades positivas, negativas o neutrales, lo que se conoce como polaridad del eWOM (Buttle, 1998; Zhang, Yu, Li y Lin, 2016). La polaridad puede influir en las actitudes de los usuarios y se vincula estrechamente con la calidad de la gobernanza

local y el respaldo social. Identificar la polaridad de los comentarios en redes sociales se convierte en una medida válida para evaluar la percepción de los ciudadanos sobre las instituciones gubernamentales (Kumlin, 2004).

Además de la polaridad, el volumen del eWOM, que representa la actividad de este, se define por la frecuencia y cantidad de interacciones generadas (Arango, Osorio y Arango, 2021). Cuanto mayor sea el volumen de interacciones, mayor será la probabilidad de que la información llegue a una mayor cantidad de usuarios, lo que implica mayor notoriedad (Liu, 2006). El volumen depende de la disposición y frecuencia de participación de los ciudadanos en estas interacciones.

2. Metodología

2.1 Formulación de hipótesis

La gestión de deuda externa o nacional afecta de manera significativa la credibilidad crediticia de una nación, afectando la eficacia de este (Afonso, Gomes y Rother, 2011). Ahora bien, una confiable vida crediticia en un territorio se puede convertir en un factor que influya en el respaldo social ciudadano, de ahí la siguiente hipótesis:

[274]

H_{A1} : *la gestión de deuda influye en el respaldo social en redes sociales.*

Una fiable vida crediticia viene acompañada de la credibilidad en las demás políticas como las sociales, de inversión o de funcionamiento (DNP, 2021a). La medición de esta credibilidad se hizo con el análisis de la ejecución presupuestal de 2020, lo que puede incidir en la cantidad de comentarios en las *fan page* de Facebook de los municipios del PCC, planteando la siguiente hipótesis:

H_{A2} : *la credibilidad de las políticas influye en el respaldo social en redes sociales.*

Ahora bien, algunos autores señalan que el desarrollo de un municipio está supeditado a la calidad en los servicios, tanto de interés económico (Ortiz, Sonnemann y Villamizar, 2021)—identificados como los servicios de agua potable, agua residual y residuos sólidos (Teles et al., 2017)— como los de interés social o no económico (Tsyplkin et al., 2020)—identificados como los servicios sociales, culturales educativos y recreativos (DNP, 2020)—.

La calidad de los servicios de interés económico puede influir en el respaldo en redes sociales, de ahí el planteamiento de las siguientes hipótesis:

H_{A3} : la calidad del servicio de agua potable influye en el respaldo social en redes sociales.

H_{A4} : la calidad del servicio de agua residual influye en el respaldo social en redes sociales.

H_{A5} : la calidad del servicio de residuos urbanos influye en el respaldo social en redes sociales.

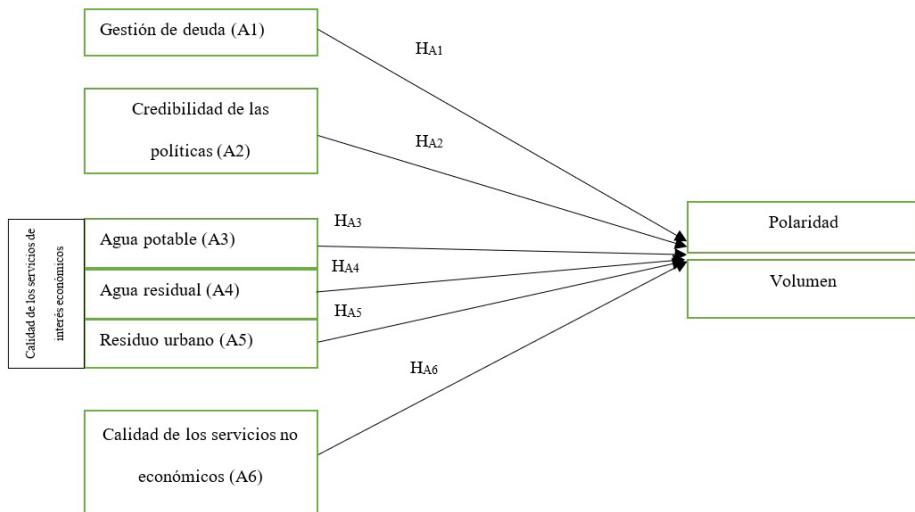
Ahora bien, los servicios no económicos han sido unificados con la medición de desempeño municipal y este puede tener influencia en el respaldo ciudadano en redes sociales, de ahí la siguiente hipótesis:

H_{A6} : la calidad de los servicios no económicos influye en el respaldo social en redes sociales.

Este conjunto de hipótesis se puede representar de la siguiente manera:

[275]

Gráfica 1. Modelo de investigación de la dimensión eficacia del gobierno.



Fuente: elaboración propia.

La investigación para este artículo se desarrolló en tres fases (véase gráfica 2).

Gráfica 2. Procedimiento metodológico.



Fuente: elaboración propia.

[276]

2.2 Primera fase

Selección de la población

Esta investigación toma como población de referencia los municipios incluidos en la declaratoria de Paisaje Cultural Cafetero (PCC) de Colombia realizada por la UNESCO en 2011 (véase cuadro 2).

Cuadro 2. Municipios que conforman el Paisaje Cultural Cafetero (PCC) de Colombia.

Departamentos	Municipios
Valle del Cauca	Alcalá, Ansermanuevo, Argelia, Caicedonia, El Águila, El Cairo, Riofrío, Sevilla, Trujillo, Ulloa.
Quindío	Armenia, Buenavista, Calarcá, Circasia, Córdoba, Filandia, Génova, Montenegro, Pijao, Quimbaya, Salento.
Risaralda	Apía, Balboa, Belén de Umbría, Dosquebradas, Guática, La Celia, Marsella, Mistrató, Pereira, Quinchía, Santa Rosa de Cabal, Santuario.

Cuadro 2. (Continuación).

Departamentos	Municipios
Caldas	Aguadas, Anserma, Aránzazu, Belalcázar, Chinchiná, Filadelfia, La Merced, Manizales, Neira, Pácora, Palestina, Riosucio, Risaralda, Salamina, San José, Supía, Villamaría, Viterbo.

Fuente: elaboración propia a partir de Documento Conpes 3803 del 13 de febrero de 2014.

Definición de la muestra

Da Cruz y Marques (2016) definen cinco dimensiones para medir la calidad de la gobernanza. Para este estudio se toma como referencia la dimensión *government effectiveness*, que para efectos de traducción y enfoque se designa «eficacia del gobierno», señalando también los indicadores y las cuatro variables subyacentes de esta, teniendo en cuenta que el tercer indicador subyacente se divide, a su vez, en tres elementos a indagar: cobertura en agua potable, alcantarillado y residuos sólidos.

Transferencia de indicadores al contexto colombiano

El cuadro 3 detalla la transferencia de los indicadores definidos por Da Cruz y Marques (2016) al contexto colombiano.

[277]

Cuadro 3. Transferencia de indicadores de eficacia del gobierno.

Constructor	Indicador	Variables subyacentes		Adaptación de la escala
Eficacia del gobierno	Gestión de la deuda	Nivel de endeudamiento y saneamiento de obligaciones a corto, mediano y largo plazo.	(A1)	Teles et al., (2017). DNP (2021b).
	Credibilidad de las políticas	Cumplimiento de las promesas de campaña ejecutadas o de posible ejecución.	(A2)	Teles et al., (2017). DNP (2020).
	Calidad de los servicios de interés económico general (SGEI)	Servicios de agua potable.	(A3)	Teles et al., (2017). Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (2021).
		Servicios de aguas residuales.	(A4)	
		Servicios de residuos urbanos.	(A5)	

Cuadro 3. (Continuación).

Constructor	Indicador	Variables subyacentes		Adaptación de la escala
Eficacia del gobierno	Calidad de los servicios no económicos de interés general (Nesgi)	Servicios sociales, culturales, educativos y recreativos.	(A6)	Teles et al., (2017). DNP (2020).

Fuente: elaboración propia a partir de Da Cruz y Marques (2016).

Recuperación de la información

Los datos para medir la dimensión de eficacia del gobierno se obtuvieron a través de diversas fuentes, como páginas web, edictos públicos, actas y contratos, conforme a la legislación colombiana. La referencia temporal para esta evaluación es 2020, ya que la publicación de la información se realizó en el segundo semestre de 2021.

Operacionalización de las variables

[278]

La operacionalización de las variables incluidas en el modelo se realiza con la técnica de análisis de contenido, la cual se define como un enfoque interpretativo aplicable a diversos tipos de textos, ya sean escritos, grabados, pintados o filmados, en los cuales se pueden identificar registros de datos. En términos simples, implica la lectura, ya sea de manera textual o visual, como un medio para recopilar información de manera sistemática, cuantitativa, objetiva, replicable y válida (Adorno, 2001; Stojanovic, Andreu y Curras, 2018).

2.3 Segunda fase

Esta fase corresponde a la medición del respaldo ciudadano en redes sociales, como se mencionó en apartados anteriores. Para este proceso se extraen la totalidad de comentarios de las *fan page* de las Alcaldías Municipales de la región del PCC de la red social Facebook realizados por los usuarios en el periodo enero-diciembre de 2020, con el objetivo de identificar elementos relacionados con el desarrollo del mandato, especialmente, durante la pandemia y en el periodo casi pospandémico.

Estos comentarios fueron extraídos por medio de la técnica de raspado de datos (Jones y Waller, 2013), empleando la aplicación Facepager versión 4 en Python 3.10 (Jünger y Keyling, 2021).

Posteriormente, se construyeron estadísticos descriptivos para medir el volumen de comentarios en cada *fan page* y para determinar la polaridad se aplicó un modelo de aprendizaje de máquina utilizando el paquete Rapidminer versión 9.6 (Mierswa y Klinkenberg, 2021), basado en el conjunto de datos Wassa-2017 en español (Mohammad y Bravo, 2017).

Los comentarios se sometieron a un proceso de preprocesamiento, incluyendo tokenización, filtrado, transformación de casos y *stemming*. Se utilizó el algoritmo SVM para la clasificación de textos, obteniendo una precisión de 83,9%, aceptable para esta tarea (Pang y Lee, 2008). El modelo se alimentó con datos reales asignando un puntaje de polaridad a cada publicación. Se realizó un peso de características utilizando la técnica TF-IDF que otorga mayor relevancia a los términos menos frecuentes en la colección, pero más frecuentes en el documento (Martínez, Matin, Perea y Ureña, 2011; Teso, Olmedilla, Martínez y Toral, 2018).

2.4 Tercera fase

[279]

La tercera y última fase corresponde al establecimiento de asociaciones de la información recopilada en las fases anteriores, se realiza la validación del modelo aplicando las pruebas estadísticas y se comprueban las hipótesis.

3. Resultados descriptivos

3.1 Gestión de deuda: índice de desempeño fiscal

En Colombia la gestión de la deuda pública está regida por una normatividad denominada regla fiscal, donde se dan lineamientos de comportamiento de deuda u obligaciones con terceros y su ajuste de pago de flujo de efectivo a lo largo del tiempo, con el fin de garantizar la sostenibilidad financiera (Ley 1473 de 2001).

La gestión de la deuda en entidades de gobierno de orden municipal se asocia al comportamiento del pago de obligaciones hacia terceros como proveedores, acreedores o empleados y su desarrollo tiene implicaciones en el respaldo ciudadano con el argumento de previsibilidad y adecuación

de las transferencias financieras del gobierno central al local en términos de puntualidad y montos, junto al cumplimiento de las competencias y capacidades fiscales locales (Ley 1473 de 2001) (véase tabla 1).

Tabla 1. Estado de gestión de la deuda en los municipios del Paisaje Cultural Cafetero (PCC) de Colombia.

Departamento	Cantidad de municipios pertenecientes al PCC	Promedio de gestión de deuda	Porcentaje de municipios en riesgo	Porcentaje de municipios en vulnerabilidad
Caldas	18	55,15%	83%	17%
Quindío	11	55,07%	100%	0%
Risaralda	12	54,89%	75%	25%
Valle del Cauca	10	51,07%	90%	10%

Fuente: elaboración propia.

3.2 Índice de credibilidad de las políticas

[280]

Este índice evalúa la responsabilidad y fiabilidad en el cumplimiento de los compromisos presupuestarios anuales asumidos por las entidades gubernamentales municipales de elección popular durante 2020 (Teles et al., 2017). En el departamento de Caldas, la ejecución del gasto público promedio fue de 72,75%, con 8 de los 18 municipios por debajo de este valor, señalando una planificación presupuestaria deficiente, particularmente, durante la pandemia. En la subregión del PCC de Colombia, representada por los municipios de Quindío, se observa una variabilidad en la ejecución del gasto, con un promedio departamental de 72,65% y 5 de los 11 municipios por debajo de este promedio. En Risaralda, la media de ejecución fue de 70,57%, con algunos municipios cerca de 50%, indicando una falta de planificación en el gasto, a pesar de las necesidades sociales durante la pandemia. Por último, el departamento del Valle del Cauca tuvo una media de 79% en la ejecución del gasto, siendo la subregión del PCC con el mejor desempeño. Sin embargo, muchos municipios no alcanzaron 80% durante la pandemia, revelando una credibilidad política deficiente debido a la falta de planificación por parte de las entidades gubernamentales municipales de elección popular.

3.3 Índice de calidad de los servicios de interés económico general (SGEI)

En este acápite se describe el índice de cobertura sobre los servicios de interés económicos, consolidados por el Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD, 2021), referenciales en acueducto, alcantarillado y recolección de residuos sólidos de los municipios del PCC de Colombia en 2020. Se hizo énfasis en estos tres servicios, no sólo por su importancia en el desarrollo económico de un entorno, sino por la importancia que tenían para afrontar la crisis de la pandemia.

En la tabla 2 se presentan los resultados para este índice, a partir de los cuales se puede observar que los cuatro departamentos pertenecientes a la región del PCC cuentan con una alta cobertura urbana en términos de calidad en los servicios de interés económico general, específicamente en los servicios de agua, alcantarillado y residuos sólidos, con promedios por encima de 97%, lo cual demuestra que las entidades de gobierno de dichos departamentos presentan una buena distribución de los recursos con respecto a su población, logrando satisfacer las necesidades y la mejora en la calidad de vida de los habitantes, garantizando, además, la protección y conservación de la salud de la población gracias a la prevención de riesgos y enfermedades cuyo origen está vinculado con las deficiencias del saneamiento básico.

[281]

Tabla 2. Calidad de los servicios de interés económico general (SGEI).

Departamento	Promedio de cobertura de agua potable	Promedio de cobertura de alcantarillado	Promedio de cobertura de recolección de residuos sólidos	Media total
Caldas	98,53%	97,19%	98,01%	97,91%
Quindío	99,27%	98,70%	99,20%	99,06%
Risaralda	98,88%	98,5%	98,71%	98,70%
Valle del Cauca	97,28%	97,4%	98,94%	97,87%

Fuente: elaboración propia.

3.4 Índice de la calidad de los servicios no económicos de interés general (Nesgi)

Los servicios no económicos de interés general, como elementos culturales, educativos y recreativos, contribuyen a la calidad de la gobernanza territorial (Da Cruz y Marques, 2016). Se utilizó la consolidación de datos sobre la medición de desempeño municipal del Departamento Nacional de Planeación (DNP, 2021b), especialmente, en la medición de los componentes de resultados que evalúan los servicios que generan bienestar comunitario en un territorio (Decastro, Hoyos y Umaña, 2011).

Según el análisis de desempeño municipal, los índices se clasifican como bajos si son inferiores a 45%, medios si están entre 45% y 55%, y altos si superan 55%.

En el departamento de Caldas, 39% de los municipios del PCC están en un nivel medio o aceptable y 55% en un nivel alto, lo que refleja las dinámicas culturales propias de la región (Ramírez y Saldarriaga, 2020). En el Quindío, 36% de los municipios se encuentran en un nivel medio de calidad, mientras que 64% tiene un nivel alto de inversión en servicios de [282] bienestar y cultura.

Por su parte, en Risaralda la media es de 53,33%, indicando un nivel medio de inversión en la calidad de los servicios no económicos. La mayoría de los municipios tienen cobertura media, uno tiene una cobertura baja y sólo uno una cobertura alta, lo que puede atribuirse a la disminución de actividades presenciales en 2020.

Tabla 3. Calidad de los servicios no económicos de interés general (Nesgi).

Departamento	Promedio de cobertura de Nesgi	Porcentaje de municipios con cobertura baja	Porcentaje de municipios con cobertura media	Porcentaje de municipios con cobertura alta
Caldas	57%	6%	39%	55%
Quindío	60%	1%	35%	64%
Risaralda	53%	8%	84%	8%
Valle del Cauca	54%	20%	60%	20%

Fuente: elaboración propia.

Finalmente, en el Valle del Cauca, 20% de los municipios tuvieron un índice bajo en la calidad de los servicios, mientras que 60% se encuentra en un nivel medio. La media de la región del PCC, en cuanto a la calidad de los servicios asociados al bienestar y la cultura, fue de nivel medio en 2020, influenciada por la pandemia de la COVID-19 y las restricciones asociadas.

3.5 Volumen de comentarios en Facebook

El volumen total de comentarios realizados por ciudadanos en los *fan page* oficiales de las alcaldías municipales en Facebook alcanzó la cifra de 307 045, luego de su depuración, excluyendo aquellos utilizados en la prueba. Estos comentarios se distribuyen entre las subregiones del PCC, organizadas por municipios en los cuatro departamentos (véase tabla 4).

Tabla 4. Volumen de comentarios por departamento.

Rango de volumen de comentarios	Cantidad de municipios por departamento			
	Caldas	Quindío	Risaralda	Valle del Cauca
0-4999	7	7	6	8
5000-9999	7	1	4	0
10000-14999	2	1	1	1
15000-19999	1	1	0	1
20000-24999	1	1	1	0
Total municipios	18	11	12	10

Fuente: elaboración propia.

Es relevante señalar que en el departamento de Caldas el promedio del volumen de comentarios superó las 6000 interacciones; 14 de los 18 municipios pertenecientes a esta subregión obtuvieron cifras por debajo de los 9999 comentarios; 2 municipios recibieron entre 10 000 y 14 999; mientras que 2 municipios estuvieron por encima de los 15 000. Por otro lado, en la subregión del PCC, correspondiente al departamento del Quindío, la mediana del volumen de comentarios superó las 2700 interacciones, donde 63% de los municipios reflejaron cifras menores a los 4999 y 37% restante presentó resultados dispersos entre los 5000 y los 24 999.

En el departamento de Risaralda la mediana del volumen de comentarios en 2020 superó ligeramente las 6000 interacciones; 50% de los municipios presentaron cifras por debajo de los 4999; 33% se obtuvo entre 5000 y 9999; 1 municipio presenta un resultado entre los 10 000 y los 14 999; y solamente 1 municipio cuenta con un resultado superior a los 20 000 comentarios.

Para terminar, en los municipios del departamento del Valle del Cauca que forman parte de la subregión del PCC, la mediana del volumen de comentarios es la más baja, apenas superando las 1000 interacciones en 2020 por *fan page* de Facebook, específicamente, 80% de estos municipios obtuvieron un resultado inferior a 4999. A pesar de ello, se encuentran datos suficientes para realizar análisis del respaldo social que podría tener la ciudadanía sobre los gobiernos de elección popular en cada territorio.

3.6 Polaridad de los comentarios analizados

El incordio es un elemento que motiva la interacción en redes sociales (Lanier, 2018) y que puede incidir en la polaridad negativa de los comentarios de los *fan page* de Facebook de las entidades de gobierno de elección popular para el periodo 2020-2023. Sin embargo, para esta investigación el superar la media de 50% en la polaridad de estos señala una tendencia en los comentarios. En la tabla 5 se presenta el porcentaje de municipios con tendencia positiva en los comentarios en los *fan page* de Facebook de los gobiernos de elección popular en 2020 por cada subregión del PCC.

Tabla 5. Polaridad de los comentarios por departamento.

Departamento	Municipios con tendencia positiva	Porcentaje sobre el total	Municipios con tendencia negativa	Porcentaje sobre el total
Caldas	4	22%	14	78%
Quindío	5	45%	6	55%
Risaralda	4	33%	8	67%
Valle del Cauca	4	40%	6	60%

Fuente: elaboración propia.

4. Resultados empíricos

4.1 Pruebas estadísticas

Para probar la validez discriminante de los constructos puede aplicarse una serie de pruebas estadísticas, las más usuales son el criterio de Claes Fornell y David Larcker (1981), con las cuales se compara la raíz cuadrada de la varianza media extraída (AVE) y la prueba heterotrait-monotrait (HTMT), la cual consiste en el cálculo del ratio de correlaciones hetero-rasgo/mono-rasgo (véanse tabla 6 y tabla 7).

Tabla 6. Criterio de Fornell-Larcker para la dimensión de eficacia del gobierno.

	Credibilidad de políticas	Gestión deuda	Sentimiento	Servicios no económicos	Servicios económicos	Volumen
Credibilidad de políticas	1,000					
Gestión de deuda	0,032					
Sentimiento	-0,181	0,067				
Servicios no económicos	0,246	0,163	-0,219	1,000		
Servicios económicos	0,226	0,150	0,191	0,099		
Volumen	0,329	0,207	-0,353	0,484	-0,111	

Fuente: elaboración propia en SmartPLS 3 (Ringle, Wende y Becker, 2015).

[285]

Tabla 7. Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)
de la dimensión de eficacia del gobierno.

	Credibilidad de políticas	Gestión deuda	Sentimiento	Servicios culturales	Volumen
Credibilidad de políticas					
Gestión deuda	0,032				
Sentimiento	0,181	0,067			
Servicios no económicos	0,246	0,163	0,219		
Volumen	0,329	0,207	0,353	0,484	

Fuente: elaboración propia en SmartPLS 3 (Ringle, Wende y Becker, 2015).

Jörg Henseler, Christian Ringle y Marko Sarstedt (2015) sugieren que ninguna variable debe presentar valores de correlación superiores a 0,85 frente a otra. De acuerdo con los resultados, no existe ningún problema en las correlaciones hetero-rasgo/mono-rasgo, por lo tanto, se puede confirmar la existencia de validez discriminante.

Una evaluación crucial por realizar, previa a la estimación de un modelo estructural, es la prueba de colinealidad. Cuando dos o más variables dependientes están altamente relacionadas entre sí, esto sugiere que podrían medir conceptos similares, lo cual puede tener un impacto adverso en los resultados. Para abordar los problemas de alta colinealidad entre variables dependientes, comúnmente se emplea la prueba del factor de inflación de la varianza (VIF). De acuerdo con Joseph Hair, Ralph Anderson, Ronald Tatham y William Black (1999), este indicador no debería mostrar valores mayores a 4. Como se observa en la tabla 8, que presenta los resultados de las pruebas de colinealidad, las variables independientes incorporadas en el modelo no exhiben problemas significativos de correlación entre ellas.

Tabla 8. Resultados de prueba de colinealidad.

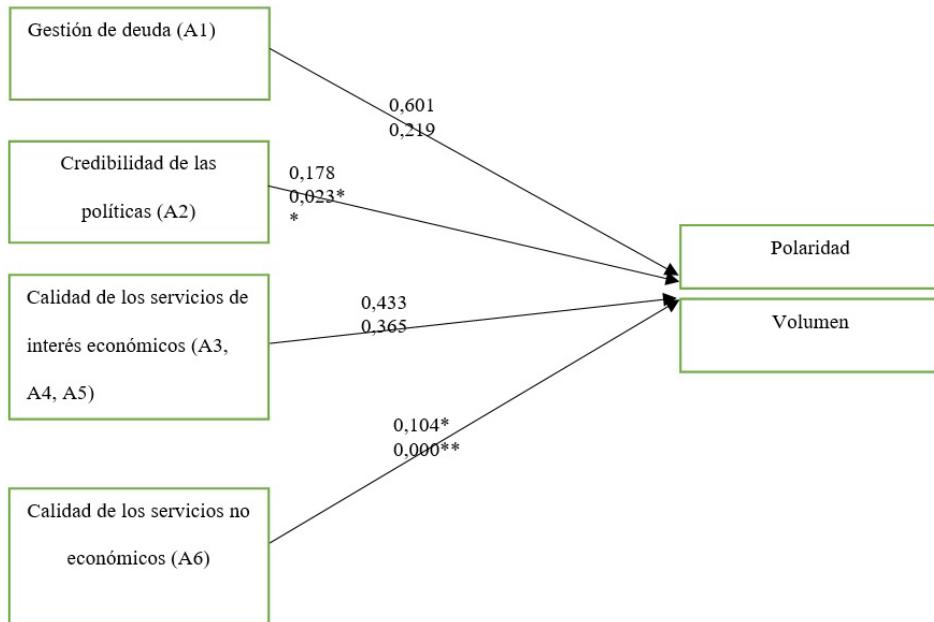
[286]

Dimensión	Ítem	Nombre de variable	VIF	
Eficacia del gobierno	A1	Gestión de deuda	1,000	
	A2	Credibilidad de las políticas	1,000	
	A3	Servicio de intereses económicos	Agua potable	1,548
	A4		Agua residual	2,344
	A5		Residuo urbano	1,686
	A6	Calidad de los servicios no económicos	1,000	
	SENT	Polaridad	1,000	
	VOL	Volumen	1,000	

Fuente: elaboración propia.

4.2 Resultados del modelo estructural

La gráfica 3 representa los resultados del modelo estructural sobre la influencia de los índices de eficacia del gobierno respecto al respaldo ciudadano en las redes sociales en 2020 en los municipios pertenecientes al PCC.

Gráfica 3. Resultados del modelo estructural.

Fuente: elaboración propia.

[287]

De manera adicional, en la tabla 9 se detallan los resultados del modelo estructural con los valores de P Coeficientes Path.

Tabla 9. Modelo estructural por variable de eficacia del gobierno e incidencia en el respaldo social. Volumen y polaridad.

	Muestra original (<i>O</i>)	Media de la muestra (<i>M</i>)	Desviación estándar (STDEV)	Estadísticos t ($ O/STDEV $)	P Valores
Credibilidad políticas -> sentimiento	-0,187	-0,149	0,139	1,349	0,178
Credibilidad políticas -> Volumen	0,276	0,237	0,121	2,276	0,023**
Gestión deuda -> Sentimiento	0,071	0,065	0,136	0,524	0,601
Gestión deuda -> Volumen	0,166	0,165	0,135	1,231	0,219

Tabla 9. (Continuación).

	Muestra original (<i>O</i>)	Media de la muestra (<i>M</i>)	Desviación estándar (STDEV)	Estadísticos t ($ O/STDEV $)	P Valores
Servicios no económicos -> Sentimiento	-0,209	-0,203	0,129	1,627	0,104*
Servicios no económicos -> Volumen	0,413	0,397	0,110	3,740	0,000***
Servicios interés económico -> Sentimiento	0,244	0,019	0,310	0,785	0,433
Servicios interés económico -> Volumen	-0,240	0,063	0,264	0,907	0,365

***p < 0.01 **p < 0.05 *p < 0.15

Fuente: elaboración propia en SmartPLS 3 (Ringle, Wende y Becker, 2015).

[288]

Con base en los resultados anteriores, vale la pena mencionar que la credibilidad política basada en la ejecución presupuestal de 2020 no tiene incidencia en la polaridad de los comentarios en las redes sociales, pero sí de manera significativa en el volumen de estos, en un nivel de confianza de 95% y un coeficiente de 0,276; es decir, al modificarse el índice de credibilidad en las políticas de una entidad de gobierno de elección popular de los municipios del PCC la cantidad de comentarios es afectada.

La gestión de deuda no tiene incidencia en el volumen ni en la polaridad de los comentarios en redes sociales, esto puede explicarse en la cultura financiera que tiene la ciudadanía en los municipios del PCC para 2020, en la que no se le da importancia a elementos financieros de apalancamiento a corto y largo plazo (Polania, Suaza, Arévalo y González, 2017), ni mucho menos a estos elementos en las entidades de gobierno de elección popular.

Por otra parte, la calidad de los servicios no económicos o culturales tienen una incidencia en el respaldo social en redes sociales, con relación a la polaridad positiva con un nivel de confianza de 85% y un índice de -0,209, con el que se podría decir que a mayor calidad de los servicios no

económicos los comentarios negativos aumentan. A diferencia del volumen de los comentarios, que con un nivel de confianza altamente significativo (99%) y un coeficiente de 0,413 señala que al aumento del índice de calidad de los servicios no económicos la cantidad de comentarios aumenta. Este fenómeno se puede explicar en que este índice califica servicios educativos, cuidado de la salud, cultura y los concernientes a seguridad y convivencia (Tsyplkin et al., 2020) en los territorios, y el señalamiento de mejoras por parte de las entidades de gobierno de elección popular en el PCC puede generar indignación por parte de los usuarios de redes sociales y de ahí el comportamiento de esta relación de variable independiente sobre el respaldo social.

Es importante señalar que la calidad de los servicios de interés económico, como cobertura en el acueducto, alcantarillado y residuos urbanos, no incide en el respaldo social a los gobiernos de elección popular de los usuarios en redes sociales.

5. Discusión

Los hallazgos empíricos de este estudio permiten identificar patrones significativos sobre la relación entre la eficacia del gobierno y el respaldo ciudadano en redes sociales, particularmente, en contextos de alta sensibilidad social como lo fue la pandemia por COVID-19. En el cuadro 4 se presenta el resumen de las hipótesis comprobadas.

[289]

Cuadro 4. Contraste de las hipótesis.

Hipótesis	Relación	Observación
H_{A1}	Gestión de deuda-respaldo social (Polaridad y volumen de comentarios)	No soportado en polaridad No soportado en volumen
H_{A2}	Credibilidad de las políticas-respaldo social (Polaridad y volumen de comentarios)	No soportado en polaridad Soportado en volumen
H_{A3} H_{A4} H_{A5}	Calidad de los servicios de interés económico-respaldo social (Polaridad y volumen de comentarios)	No soportado en polaridad No soportado en volumen
H_{A6}	Calidad de los servicios no económicos-respaldo social (Polaridad y volumen de comentarios)	Soportado en polaridad Soportado en volumen

Fuente: elaboración propia.

En primer lugar, la falta de significancia estadística entre la gestión de deuda y las manifestaciones ciudadanas en Facebook puede estar explicada por una limitada alfabetización financiera de la población, como se ha documentado previamente en estudios sobre cultura fiscal en Colombia (Polania, Suaza, Arévalo y González, 2017). Este hallazgo cuestiona la capacidad del ciudadano promedio para evaluar aspectos estructurales de la administración pública como el endeudamiento y plantea la necesidad de fortalecer los mecanismos de educación ciudadana en temas de gobernanza fiscal.

En segundo lugar, la credibilidad de las políticas, medida por la ejecución presupuestal, muestra un efecto positivo sobre el volumen de participación en redes sociales, aunque no es así sobre la polaridad del contenido. Esto indica que una mayor ejecución del gasto no necesariamente garantiza percepciones favorables, pero sí estimula la interacción digital. Este hallazgo subraya el papel de las redes sociales como espacios de deliberación pública, más allá de la simple aprobación ciudadana.

[290] La calidad de los servicios no económicos —educación, cultura, recreación y seguridad— muestra una relación estadísticamente significativa, tanto en volumen como en polaridad, aunque en direcciones opuestas. A mayor calidad aumenta el volumen de comentarios, pero también la negatividad. Este fenómeno puede entenderse como una tensión entre la expectativa ciudadana y la satisfacción percibida, especialmente en contextos de alta exposición mediática o propaganda institucional, lo cual puede generar escepticismo y respuestas críticas en los espacios digitales.

Por el contrario, la calidad de los servicios de interés económico —agua potable, alcantarillado y recolección de residuos— no muestra relación significativa con el respaldo ciudadano en redes. Este resultado puede deberse a que estos servicios, aunque esenciales, son percibidos como mínimos esperados y no como logros de gestión, lo que diluye su capacidad de generar apoyo político.

Finalmente, la pandemia constituye una variable contextual que probablemente ha modificado las dinámicas tradicionales de interacción ciudadano-institución. Las restricciones a la participación física intensificaron el uso de plataformas digitales, lo cual puede haber sesgado tanto el volumen como la naturaleza de las interacciones.

Conclusión

Este estudio demuestra que la eficacia del gobierno, concebida como un constructo multidimensional, incide de manera diferenciada en el respaldo ciudadano en redes sociales. No todos los componentes de la gestión pública son igualmente valorados ni repercuten de la misma forma en la percepción pública. En particular, la credibilidad de las políticas públicas, medida a través de la ejecución presupuestal, se asocia positivamente con el volumen de interacciones en redes sociales. Esto indica que los ciudadanos observan el cumplimiento institucional, aunque esta atención no se traduzca necesariamente en opiniones favorables hacia las administraciones locales.

Respecto a la calidad de los servicios no económicos, vinculados al bienestar, la cultura y la educación, se evidencia que actúan como detonantes de participación, tanto positiva como crítica. Este resultado subraya la necesidad de que los gobiernos no sólo garanticen cobertura, sino que comuniquen de manera efectiva los logros obtenidos, evitando discrepancias entre el discurso institucional y la experiencia ciudadana.

Por otra parte, la escasa influencia de la gestión de deuda pública y de los servicios económicos esenciales en la percepción ciudadana revela una desconexión entre la complejidad administrativa y la sensibilidad social. Este hallazgo plantea el desafío de mejorar las estrategias de comunicación pública, acercando estos temas técnicos al entendimiento de la ciudadanía.

[291]

Finalmente, las redes sociales emergen como escenarios fundamentales para la deliberación, la crítica y la construcción de legitimidad institucional, incluso en territorios de baja conectividad.

Referencias bibliográficas

1. Adorno, Theodor. W. (2001). *Epistemología y ciencias sociales*. Cátedra. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2664.2010.01878.x>
2. Afonso, António; Gomes, Pedro & Rother, Philipp. (2011). Short- and Long-Run Determinants of Sovereign Debt Credit Ratings. *International Journal of Finance & Economics*, 16 (1), pp. 1-15. <https://doi.org/10.1002/ijfe.416>
3. Alam, Muhammad; Abid, Fazeel; Guangpei, Cong & Yunrong, L. V. (2020). Social Media Sentiment Analysis through Parallel Dilated Convolutional Neural

Network for Smart City Applications. *Computer Communications*, 154, pp. 129-137.
<https://doi.org/10.1016/j.comcom.2020.02.044>

4. Arango-Pastrana, Carlos Alberto; Osorio-Andrade, Carlos Fernando e Arango-Espinal, Edwin. (2021). eWOM nos tempos de COVID-19: uma análise empírica das marcas colombianas no Facebook. *Estudios Gerenciales*, 37 (158), pp. 28-36. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4267>

5. Arshad, Saman & Khurram, Sobia. (2020). Can Government's Presence on Social Media Stimulate Citizens' Online Political Participation? Investigating the Influence of Transparency, Trust, and Responsiveness. *Government Information Quarterly*, 37 (3). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101486>

6. Atehortúa Ríos, Carlos Alberto. (2007). Control en las empresas de servicios públicos domiciliarios. *Con-texto*, 21, pp. 19-62.

7. Bansal, Harvir & Voyer, Peter. (2000). Word-of-Mouth Processes within a Services Purchase Decision Context. *Journal of Service Research*, 3 (2), pp. 166-177. <https://doi.org/10.1177/109467050032005>

8. Bovaird, Tony & Löffler, Elke. (2003). Evaluating the Quality of Public Governance: Indicators, Models and Methodologies. *International Review of Administrative Sciences*, 69, pp. 313-328. <https://doi.org/10.1177/0020852303693002>

9. Buttle, Francis. (1998). Word of Mouth: Understanding and Managing Referral Marketing. *Journal of Strategic Marketing*, 6 (3), pp. 241-254. <https://doi.org/10.1080/096525498346658>

[292] 10. Callahan, Kathe. (2007). *Elements of Effective Governance Measurement Accountability and Participation*. Taylor & Francis. <https://doi.org/10.1201/9781420013429>

11. Colombia. Congreso de la República. Ley 617. (6 de octubre de 2000). Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la ley orgánica de presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional. <https://www.funcionpublica.gov.co/eval/gestornormativo/norma.php?i=3771>

12. Colombia. Congreso de la República. Ley 1473. (5 de julio de 2001). Por medio de la cual se establece una regla fiscal y se dictan otras disposiciones. http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1473_2011.htm

13. Colombia. Departamento Nacional de Planeación. Documento Conpes 3803. (13 de febrero de 2014). Política para la preservación del Paisaje Cultural Cafetero de Colombia. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3803.pdf>

14. Criado, Ignacio; Sandoval-Almazan, Rodrigo & Gil-Garcia, Ramon. (2013). Government Innovation through Social Media. *Government Information Quarterly*, 30 (4), pp. 319-326. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.003>

15. Da Cruz, Nuno F. & Marques, Rui Cunha. (2016). Structuring Composite Local Governance Indicators. *Policy Studies*, 38 (2), pp. 109-129. <https://doi.org/10.1080/01442872.2016.1210117>
16. Decastro, Santiago; Hoyos, María Camila y Umaña, Verónica. (2011). Legalización de barrios informales Prestación de servicios públicos: ¿una medida constitucional paliativa o un paso hacia la legalización? Universidad de los Andes.
17. Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2020). *Medición del desempeño municipal 2020*. DNP. https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Territorial/Portal%20Territorial/MDM/Resultados_MDM_2020.pdf
18. Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2021a). Desempeño integral IICRL. DNP. <https://www.dnp.gov.co/programas/desarrollo-territorial/evaluacion-y-seguimiento-de-la-descentralizacion/Paginas/documentos-de-evaluacion.aspx>
19. Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2021b). Medición nuevo índice de desempeño fiscal territorial. Subdirección de Descentralización y Fortalecimiento Fiscal Dirección de Descentralización y Desarrollo Regional. <https://sisfut.dnp.gov.co/Uploads/4/Gu%C3%A1da%20Metodolog%C3%A1da%20Medici%C3%B3n%20Nuevo%20IDF.pdf>
20. DePaula, Nic; Dincelli, Ersin & Harrison, Teresa. (2018). Toward a Typology of Government Social Media Communication: Democratic Goals, Symbolic Acts and Self-Presentation. *Government Information Quarterly*, 35 (1), pp. 98-108. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.10.003>
21. Echebarría, Koldo y Mendoza, Xavier. (1999). La especificidad de la gestión pública: el concepto de management público. En: Losada i Marrodán, Carlos (ed.). *¿De burócratas a gerentes? Las ciencias de la gestión aplicadas a la administración del Estado* (pp. 15-46). BID.
22. Feres, Juan Carlos y Mancero, Xavier. (2001). *El método de las necesidades básicas insatisfechas (NBI) y sus aplicaciones en América Latina*. Cepal.
23. Fidelis, Teresa & Pires, Sara Moreno. (2009). Surrender or Resistance to the Implementation of Local Agenda 21 in Portugal: The Challenges of Local Governance for Sustainable Development. *Journal of Environmental Planning and Management*, 52 (4), pp. 497-518. <https://doi.org/10.1080/09640560902868363>
24. Fornell, Claes & Larcker, David. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18, pp. 39-50. <https://doi.org/10.1177/002224378101800104>
25. Guo, Junpeng; Liu, Na; Wu, Yi, & Zhang, Chunxin. (2021). Why Do Citizens Participate on Government Social Media Accounts During Crises? A Civic Voluntarism Perspective. *Information & Management*, 58 (1). <https://doi.org/10.1016/j.im.2020.103286>
26. Hair, Joseph; Anderson, Ralph; Tatham, Ronald & Black, William. (1999). *Análisis multivariante*. Prentice-Hall.

[293]

27. Harrison-Walker, Jean. (2001). E-Complaining: A Content Analysis of an Internet Complaint Form. *Journal of Services Marketing*, 15 (5), pp. 397-412. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000005657>
28. Hendriks, Frank. (2014). Understanding Good Urban Governance: Essentials, Shifts, and Values. *Urban Affairs Review*, 50 (4), pp. 553-576. <https://doi.org/10.1177/1078087413511782>
29. Henseler, Jörg; Ringle, Christian & Sarstedt, Marko. (2015). A New Criterion for Assessing Discriminant Validity in Variance-Based Structural Equation Modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43 (1), pp. 115-135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
30. Hong, Hyehyun. (2013). Government Websites and Social Media's Influence on Government-Public Relationships. *Public Relations Review*, 39 (4), pp. 346-356. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2013.07.007>
31. Huhe, Narisong; Tang, Min & Chen, Jie. (2018). Creating Democratic Citizens: Political Effects of the Internet in China. *Political Research Quarterly*, 71 (4), pp. 757-771. <https://doi.org/10.1177/1065912918764338>
32. Hutahaean, Marlan; Eunike, Ixora Javanisa & Silalahi, Andri Dayarana K. (2023). Do Social Media, Good Governance, and Public Trust Increase Citizens' e-Government Participation? Dual Approach of PLS-SEM and fsQCA. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 1. <https://doi.org/10.1155/2023/9988602>
33. International Public Sector Accounting Standards Board (IPSASB). (2020). *Handbook of International Public Sector Accounting Pronouncements, Volumen 1*. IFAC.
34. Jones, Jeff & Waller, Niels. (2013). Computing Confidence Intervals for Standardized Regression Coefficients. *Psychological Methods*, 18 (4), pp. 435-453. <https://doi.org/10.1037/a0033269>
35. Jünger, Jakob & Keyling, Till. (2021). Facepager (4) [Software de computadora]. University of Stuttgart, Institute of Communication Science. <https://github.com/strohne/Facepager>
36. Kaplan, Andreas & Haenlein, Michael. (2010). Users of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53 (1), pp. 59-68. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>
37. Khan, Sohrab; Umer, Rahila; Umer, Shumaila & Naqvi, Shabbar. (2021). Antecedents of Trust in Using Social Media for E-Government Services: An Empirical Study in Pakistan. *Technology in Society*, 64. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101400>
38. Kumlin, Staffan. (2004). The Personal and the Political. In: *The Personal and the Political: How Personal Welfare State Experiences Affect Political Trust and Ideology* (pp. 3-19). Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1057/9781403980274>
39. Lanier, Jaron. (2018). *Diez razones para borrar tus redes sociales de inmediato*. Debate.

40. Lawrence, Geoffrey Alan. (2005). Promoting Sustainable Development: The Question of Governance. *New Directions in the Sociology of Global Development*, 11 (1), pp. 145-174. [https://doi.org/10.1016/S1057-1922\(05\)11006-3](https://doi.org/10.1016/S1057-1922(05)11006-3)
41. Li, Yixiao; Hu, Yaoqi & Yang, Shuiqing. (2023). Understanding Social Media Users' Engagement Intention toward Emergency Information: The Role of Experience and Information Usefulness in a Reciprocity Framework. *Information Technology & People*, 36 (4), pp. 1459-1483. <https://doi.org/10.1108/ITP-10-2021-0753>
42. Liu, Yong. (2006). Word of Mouth for Movies: Its Dynamics and Impact on Box Office Revenue. *Journal of Marketing*, 70 (3), pp. 74-89. <https://doi.org/10.1509/jmkg.70.3.74>
43. Loukis, Euripidis; Charalabidis, Yannis & Androutsopoulou, Aggeliki. (2017). Promoting Open Innovation in the Public Sector through Social Media Monitoring. *Government Information Quarterly*, 34 (1), pp. 99-109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.09.004>
44. Martínez, Eugenio; Matin, María Teresa; Perea, José y Ureña, Alfonso. (2011). Técnicas de clasificación de opiniones aplicadas a un corpus en español. *Procesamiento Del Lenguaje Natural*, 47, pp. 163-170.
45. Mergel, Ines. (2012). The Social Media Innovation Challenge in the Public Sector. *Information Polity*, 17 (3-4), pp. 281-292. <https://doi.org/10.3233/IP-2012-000281>
46. Michels, Ank & de Graaf, Laurens. (2010). Examining Citizen Participation: Local Participatory Policy Making and Democracy. *Local Government Studies*, 36 (4), pp. 477-491. <https://doi.org/10.1080/03003930.2010.494101>
47. Mierswa, Ingo & Klinkenberg, Ralph. (2021). RapidMiner Studio (9.6 [Computer software]. RapidMiner, Inc. <https://rapidminer.com>
48. Ministerio de Cultura y Federación Nacional de Cafeteros. (2010). *Coffee Cultural Landscape*. Ministerio de Cultura. <https://whc.unesco.org/uploads/nominations/1121.pdf>
49. Nabatchi, Tina & Leighninger, Matt. (2015). *Public Participation for 21st Century Democracy*. John Wiley & Sons. <https://doi.org/10.1002/9781119154815>
50. Ortiz-Rodríguez, Oscar Orlando; Sonnemann, Guido & Villamizar-G, Raquel. (2021). The carbon footprint of water treatment as well as sewer and sanitation utilities of Pamplona in Colombia. *Environment, Development and Sustainability*, 24, 3982-3999. <https://doi.org/10.1007/s10668-021-01598-4>
51. Pang, Bo & Lee, Lilian. (2008). Using Very Simple Statistics for Review Search: An Exploration. In: *Coling 2008: Companion volume: Posters* (pp. 75-78). Coling 2008 Organizing Committee
52. Polania, Felipe; Suaza Nivia, Carolina; Arévalo Fierro, Natalia y González, David. (2017). La cultura financiera como el nuevo motor para el desarrollo económico en Latinoamérica. (Tesis inédita de pregrado). Universidad EAN, Bogotá, D. C.

[295]

53. Ramírez Arias, Sebastián y Saldarriaga Ramírez, Carolina. (2020). *Guía para interpretar el Paisaje Cultural Cafetero*. SENA y Centro de Atención Sector Agropecuario.
54. Ringle, Christian; Wende, Sven & Becker, Jan-Michael. (2015). SmartPLS (3) [Computer software]. SmartPLS GmbH. <https://www.smartpls.com>
55. Shah, Anwar. (2014). Responsibility with Accountability: A FAIR Governance Framework for Performance Accountability of Local Governments. *Zbornik Radova Ekonomskog Fakulteta U Rijeci*, 32 (2), pp. 343-377.
56. Song, Changsoo & Lee, Jooho. (2016). Citizens' Use of Social Media in Government, Perceived Transparency, and Trust in Government. *Public Performance & Management Review*, 39 (2), pp. 430-453. <https://doi.org/10.1080/15309576.2015.1108798>
57. Stojanovic, Igor; Andreu, Luisa & Curras-Perez, Rafael. (2018). Effects of the Intensity of Use of Social Media on Brand Equity. *European Journal of Management and Business Economics*, 27 (1), pp. 83-100. <https://doi.org/10.1108/EJMBE-11-2017-0049>
58. Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD). (2021). Informe nacional de coberturas de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo-2020. Superservicios. https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/informe_nacional_de_coberturas_de_los_servicios_publicos_aaa_2020_vf_a%20%281%29.pdf
- [296]
59. Svirak, Nikola & Urbánek, Tomás. (2023). Enhancing Citizen Participation through Social Media Engagement: The Case of Czech Municipal Facebook. *Scientific Papers of the University of Pardubice*, 31 (1). <https://doi.org/10.46585/sp31011553>
60. Tang, Zhenya; Miller, Andrew; Zhou, Zhou & Warkentin, Merrill. (2021). Does Government Social Media Promote Users' Information Security Behavior towards COVID-19 Scams? Cultivation Effects and Protective Motivations. *Government Information Quarterly*, 38 (2). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101572>
61. Tavares, António & de Sousa, Luis (coords.). (2018). *Qualidade da governação local em Portugal*. FunDação Francisco Manuel Dos Santos.
62. Teles, Filipe. (2012). Local Governance, Identity and Social Capital: A Framework for Administrative Reform. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 7, pp. 20-34.
63. Teles, Filipe; de Sousa, Luis; Moreno Pires, Sara; Macedo, Ana & Mota, Luis. (2017). Assessing the Quality of Local Governance: A Review of Normative Principles and Theoretical Approaches. *ECPR Annual Conference*, Oslo.
64. Teso, Elena; Olmedilla, Maria; Martínez-Torres, Rocio & Toral, Sergio. (2018). Application of Text Mining Techniques to the Analysis of Discourse in eWOM Communications from a Gender Perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, 129, pp. 131-142. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2017.12.018>

65. Todisco, Lucio; Tomo, Andrea; Canonico, Paolo; Mangia, Gianluigi & Sarnacchiaro, Pasquale. (2021). Exploring Social Media Usage in the Public Sector: Public Employees' Perceptions of ICT's Usefulness in Delivering Value Added. *Socio-Economic Planning Sciences*, 73. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2020.100858>
66. Torres-Salcido, Gerardo & Sanz-Cañada, Javier. (2018). Territorial Governance. A Comparative Research of Local Agro-Food Systems in Mexico. *Agriculture*, 8 (2), 18. <https://doi.org/10.3390/agriculture8020018>
67. Tsyplkin, Yury; Kamaev, Roman; Orlov, Stepan; Pakulina, Alevtyna & Kalinichenko, Ludmila. (2020). Increase of Quality of Provision of Social and Information Services to Population in the Conditions of Development of the Digital Economy. In: Kolmykova, Tatiana & Kharchenko, Ekaterina V. (Eds.). *Digital Future Economic Growth, Social Adaptation, and Technological Perspectives* (pp. 253-264). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-39797-5_26
68. Vrabie, Catalin. (2023). E-Government 3.0: An AI Model to Use for Enhanced Local Democracies. *Sustainability*, 15 (12). <https://doi.org/10.3390/su15129572>
69. Yavetz, Gal & Aharony, Noa. (2020). Social Media in Government Offices: Usage and Strategies. *Aslib Journal of Information Management*, 72 (4), pp. 445-462. <https://doi.org/10.1108/AJIM-11-2019-0313>
70. Yuan, Yuan; Dwivedi, Yogesh; Tan, Garry; Cham, Tat-Huei; Ooi, Keng-Boon; Aw, Eugene & Currie, Wendy. (2023). Government Digital Transformation: Understanding the Role of Government Social Media. *Government Information Quarterly*, 40 (1). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101775>
71. Zhang, Xianfeng; Yu, Yang; Li, Hongxiu X. & Lin, Zhangxi. (2016). Sentimental Interplay between Structured and Unstructured User-Generated Contents an Empirical Study on Online Hotel Reviews. *Online Information Review*, 40 (1), pp. 119-145. <https://doi.org/10.1108/oir- 04-2015-0101>

[297]