



# ¿Qué esperamos lograr en estas jornadas?

1. Adquirir conocimientos sobre el diálogo ciudadano como un enfoque de gestión pública.
2. Conocer los pasos de planificación de un diálogo ciudadano
3. Aprender sobre el diseño de los “tableros de consulta” como una actividad del diálogo ciudadano.



**¿Quiénes  
estamos acá?**

# EL UNIVERSO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Referendos  
/Plebiscito

Comités



shutterstock.com • 1116569285



Manifestaciones  
Públicas

Derecho



Reuniones  
Políticas



Elecciones

Deber

# **PARTICIPACIÓN CIUDADANA COMO ENFOQUE DE GESTIÓN PÚBLICA**

Es un medio que facilita a los gobiernos considerar la manera en que la ciudadanía percibe los problemas que la afectan a la hora de tomar decisiones públicas. Es decir, de definir acciones y distribuir recursos.

**¡La ciudadanía vista como un recurso para tomar mejores decisiones !**

# VENTAJAS DE ADOPTAR LA PARTICIPACIÓN COMO ENFOQUE DE GESTIÓN PÚBLICA

- Mitigar los problemas de información a la hora de tomar decisiones públicas.
- Facilitar la apropiación de bienes públicos (lugares, programas etc.).
- Conocer las motivaciones y opiniones particulares de la ciudadanía.
- Activar un ciclo de confianza (escucha, decisiones adecuadas).
- Aumentar el grado de aceptación de los ciudadanos hacia el gobierno: legitimidad.



**¿Cómo?**

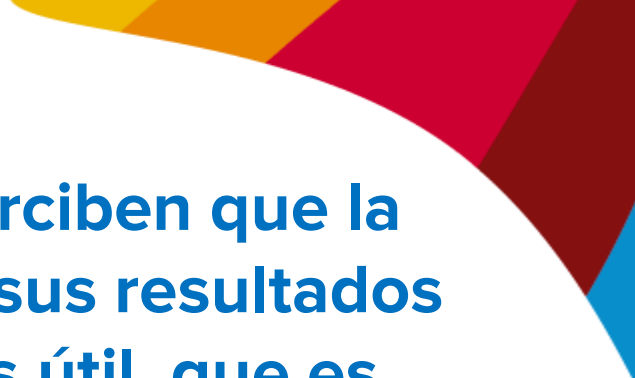
# CASO COLOMBIANO: SISTEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## PLANES Y PROYECTOS PARTICIPATIVOS

- Más de 30 instancias de participación ciudadana por municipio.
- Instancias en temas generales y por grupos poblacionales.
- Requisitos de participación en todos los procesos de planeación.

# ¿QUÉ HA PASADO?

- Poca o nula participación de la ciudadanía afectada por las problemáticas.
- Servidores públicos cansados de tener que asistir a tantos espacios de participación.
- Participantes frustrados por reuniones largas, presentaciones técnicas, datos incomprensibles.
- Listas de deseos irrealizables.
- Frustración por no saber el resultado del esfuerzo participativo.
- “Participar por participar”, por cumplir el requisito. Participación sin resultados.



**Al final....servidores y ciudadanos perciben que la participación ciudadana es difícil, que sus resultados no compensan el esfuerzo, que no es útil, que es aburrida y que genera frustración.**


**Pero...**

**¡NO HAY QUE TIRAR EL AGUA SUCIA DE LA BAÑERA CON EL NIÑO ADENTRO!**

# IDENTIFICAR PROBLEMAS

- Participación como solución para todo – Poco estratégica.
- Ausencia de planeación.
- Preguntas amplias y confusas que terminan en listas de deseos irrealizables.
- Participación en un momento de la toma de decisiones públicas en el que ya no es útil.
- Participación como una receta: reuniones.
- Participación sin contarle a la ciudadanía los resultados, ni su modo de uso.

**Algunos de estos problemas también los identificó SKL en 2006 en los municipios de Suecia...así nació la propuesta de Diálogo Ciudadano**



El **diálogo ciudadano** aparece como una propuesta de incorporación de la participación ciudadana en la gestión pública, basada en un reflexión sobre los problemas identificados. Nos presenta una nueva manera de pensar la participación, de organizar la administración en torno a ella y de planear el involucramiento de la ciudadanía en la toma de decisiones públicas.

# Reflexión. Para los funcionarios públicos cubanos...

- ¿Las reuniones con la ciudadanía son incómodas y pueden terminar en situaciones tensas y agresivas?
- ¿Invitar a la participación de los ciudadanos es inútil porque no quieren o no tienen el conocimiento requerido para participar?
- ¿Tener en cuenta las opiniones y argumentos de la ciudadanía es un obstáculo para una gestión pública eficiente?
- ¿Planear e implementar ejercicios de participación ciudadana es difícil y sus resultados no compensan el esfuerzo?
- ¿Si se abren espacios para participar en la gestión pública, la ciudadanía pedirá una lista de cosas imposibles de cumplir?
- ¿Participan siempre las mismas personas?

**¿Qué ideas creen ustedes que tienen los funcionarios públicos cubanos sobre la participación en la gestión pública?**





**Nueva manera de pensar la  
participación...**



**1. No hay una única receta para la participación ciudadana.**

*“Si una manera de hacer participación ciudadana funcionó bien en un caso, no quiere decir que funciona bien para todos los casos”*

**MENSAJES CLAVE DEL DIÁLOGO CIUDADANO**

## **2. El diálogo ciudadano requiere de un esfuerzo colectivo de la administración pública.**

*“El éxito de la participación ciudadana no proviene de la iniciativa individual de un servidor público. Desde el enfoque de diálogo ciudadano se propone que la administración municipal lidere este proceso, conforme un equipo para llevarlo a cabo y promueva su incorporación en la gestión pública”*

**MENSAJES CLAVE DEL DIÁLOGO CIUDADANO**



**3. La participación solo es útil cuando aporta de manera concreta a propósitos estratégicos específicos.**

*“Más no es mejor. Invitar a “participar por participar” en la mayor cantidad de temas posibles es desgastante y desvirtúa el sentido de la participación”*

**MENSAJES CLAVE DEL DIÁLOGO CIUDADANO**

## **4. Mayor planeación de la participación, menor riesgo de un mal resultado.**

*“Planear los ejercicios de participación ciudadana teniendo en cuenta sus características particulares (propósito, alcances, invitados) es imprescindible”*

**MENSAJES CLAVE DEL DIÁLOGO CIUDADANO**

## 5. La participación se planea y se hace según las características de la ciudadanía.

*“Para que los ciudadanos participen no basta con llamarlos a participar. Es necesario diseñar una actividad que tenga en cuenta sus características particulares: ¿cuáles son los lugares que frecuentan? ¿En qué horarios los podemos encontrar? ¿Cuál es su grado de alfabetización?, etc.”*

**MENSAJES CLAVE DEL DIÁLOGO CIUDADANO**



**6. La ciudadanía quiere participar cuando se le pregunta de manera concreta sobre temas que la afectan.**

*“Es crucial que el tema del ejercicio participativo sea percibido como realmente importante para el grupo de ciudadanos que queremos involucrar”*

**MENSAJES CLAVE DEL DIÁLOGO CIUDADANO**

## **7. Si ignoro o no comunico sus resultados, no vale la pena invitar a la participación.**

*“Los resultados de un diálogo ciudadano no tienen que usarse siempre del mismo modo. Sin embargo, para propiciar la confianza y aumentar la legitimidad, la ciudadanía debe conocer de qué manera la administración municipal usará los resultados de la participación”*

**MENSAJES CLAVE DEL DIÁLOGO CIUDADANO**

## 8. La ciudadanía sabe participar y la administración puede cumplir: todo depende de hacer la pregunta correcta.

*“Para que el resultado de un ejercicio de participación no sea una lista de deseos irrealizable no debe plantear preguntas generales ni confusas. Por ejemplo: ¿cómo te imaginas tu municipio en 10 años? ¿Qué podemos hacer para mejorar la educación del municipio?”*

**MENSAJES CLAVE DEL DIÁLOGO CIUDADANO**

## 9. Convocar a la ciudadanía en general no garantiza mejor participación.

*“Cuando invitamos a participar a la ciudadanía en general es muy probable que lleguen los que siempre llegan. Si identificamos e invitamos específicamente a los ciudadanos directamente afectados por un tema aumentaremos la utilidad de la participación”.*

**MENSAJES CLAVE DEL DIÁLOGO CIUDADANO**

## 10. El diálogo ciudadano tiene perspectiva de género.

*“Por naturaleza, la participación ciudadana busca enriquecer las decisiones públicas con la voz de aquellos que no interactúan directamente con un gobierno municipal, pero son afectados por sus decisiones. El diálogo ciudadano profundiza este propósito y hace un llamado explícito a involucrar la voz de los grupos tradicionalmente excluidos, especialmente la de las mujeres”*

**MENSAJES CLAVE DEL DIÁLOGO CIUDADANO**



**Nueva manera de organizar la  
institucionalidad en torno a la  
participación...**

# ¿Cómo institucionalizar/hacer sistemático el diálogo ciudadano?

Más allá de un ejercicio: ¡un *modelo de gestión*!



1. Organizar la casa.



2. Qué abordaremos con la ciudadanía.



3. Implementar, comunicar, evaluar ¡y repetir!

# 1. Organizar la casa.



¿Qué son los **principios** para el diálogo ciudadano?

Son las directrices generales que se acuerdan al interior de una municipalidad, y que **reflejan las convicciones más profundas y de largo plazo** sobre la participación ciudadana..

¿Qué son los **compromisos** para el diálogo ciudadano?

Los compromisos son un **mínimo de acciones** que la administración está segura de que realizará siempre al convocar a un diálogo ciudadano: **Alcance, divulgación de resultados y modo de uso.**

¿Qué significa **organizar** la casa para el diálogo ciudadano?

- ✓ Definir **roles** de los servidores público
- ✓ Proyectar los **recursos disponibles** (materiales y humanos)
- ✓ Propiciar una **nueva cultura**: “La ciudadanía no es un obstáculo: es un recurso y una oportunidad para el desarrollo local”

## 2. Preguntar a la ciudadanía



Luego de organizar la casa, salimos de ella con la claridad sobre un **tema** que queremos abordar con la ciudadanía.

Para definir el tema, es necesario hacernos varias preguntas:

- ✓ ¿En qué **tema** estamos dispuestos dejarnos **influenciar**?
- ✓ ¿**Hasta dónde** permitiremos que se involucre la ciudadanía en este tema? -----**ALCANCE**
- ✓ ¿Hay **decisiones** por tomar en este tema?
- ✓ ¿Las acciones en este tema son de nuestra **competencia**?
- ✓ ¿Hay **recursos** para hacer el diálogo e implementar su resultado?

¿Hasta dónde permitiremos que se involucre la ciudadanía en este tema?

## Escalera de la participación - ALCANCE

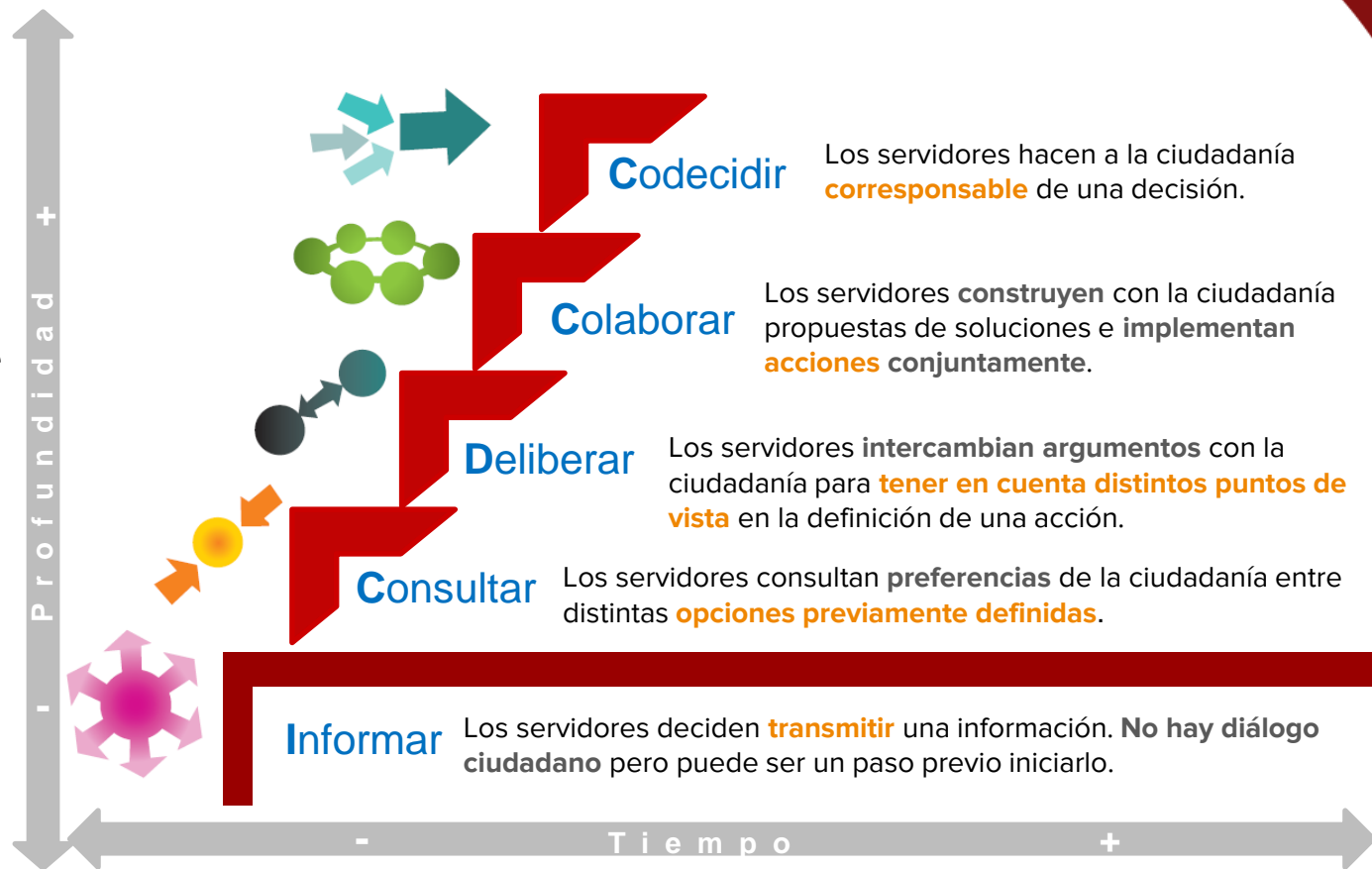
¿Un escalón superior es mejor al otro?

¡NO!

¿Por qué una escalera?

Para **ganar conciencia** sobre

- ✓ la profundidad
- ✓ el tiempo
- ✓ los recursos



### 3. Implementar, comunicar, evaluar ¡y repetir!



No dialoguemos una sola vez: el diálogo ciudadano es un modo de **gestión pública** y facilita ganar cada vez más legitimidad y confianza



El diálogo ciudadano tiene **muchas oportunidades** de ser incorporado en **distintos procesos** y en **distintas fases** de un mismo proceso.

¡Esto se debe a que puede tener distintos **alcances!**



# Ejercicios de diálogo ciudadano

## FLORIDA, VALLE DEL CAUCA – COLOMBIA (2019)

Florida implementó acciones para hacer de la plaza de mercado un lugar más bello y agradable, luego de **consultar** a los comerciantes y usuarios sobre las acciones requeridas para esto. Además, los floridianos tuvieron la oportunidad de **escoger el nombre** que querían dar a su plaza de mercado.



# Ejercicios de diálogo ciudadano

## PRADERA VALLE DEL CAUCA – COLOMBIA (2019)

En medio de la remodelación de su parque municipal, y luego de **informar** sobre sus resultados, Pradera **consultó** en diferentes lugares del municipio sobre las actividades deportivas, recreativas, artísticas y culturales que a la ciudadanía le gustaría encontrar en este espacio público. De ese modo, se buscó que los pradereños se apropiaran de este importante bien público.



# Ejercicios de diálogo ciudadano

## EL CARMEN DE BOLÍVAR, *MONTES DE MARÍA* – COLOMBIA (2019)

Los comerciantes de una zona de El Carmen de Bolívar **deliberaron** sobre sus necesidades para llegar a un acuerdo en torno a la invasión del espacio público. **Esta deliberación tuvo como insumo una consulta a la ciudadanía** sobre su percepción al respecto. Con base en el resultado de este proceso se implementó una jornada piloto de andenes sin invasión de mercancía.





**¿Qué me llevo ?**  
**Y, ¿Cómo me voy?**

# Día 2

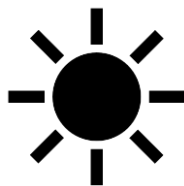


**Nueva manera de planear el  
involucramiento de la ciudadanía...**



7. Resultados del diálogo para las decisiones públicas

Implementación de acciones derivadas del diálogo



1. Claridad para comenzar

Tema, pregunta, alcance



2. Aspiración para avanzar

Meta, evaluación y monitoreo

6. Divulgación de resultados para la transparencia



Publicar los resultados del diálogo

# DIÁLOGO CIUDADANO



3. Imaginación para la participación

Grupo meta y la actividad con que se llegará a este

5. Diálogo para la acción

Implementar actividades con grupos meta



4. Comunicación para la cooperación

Comunicación interna y externa



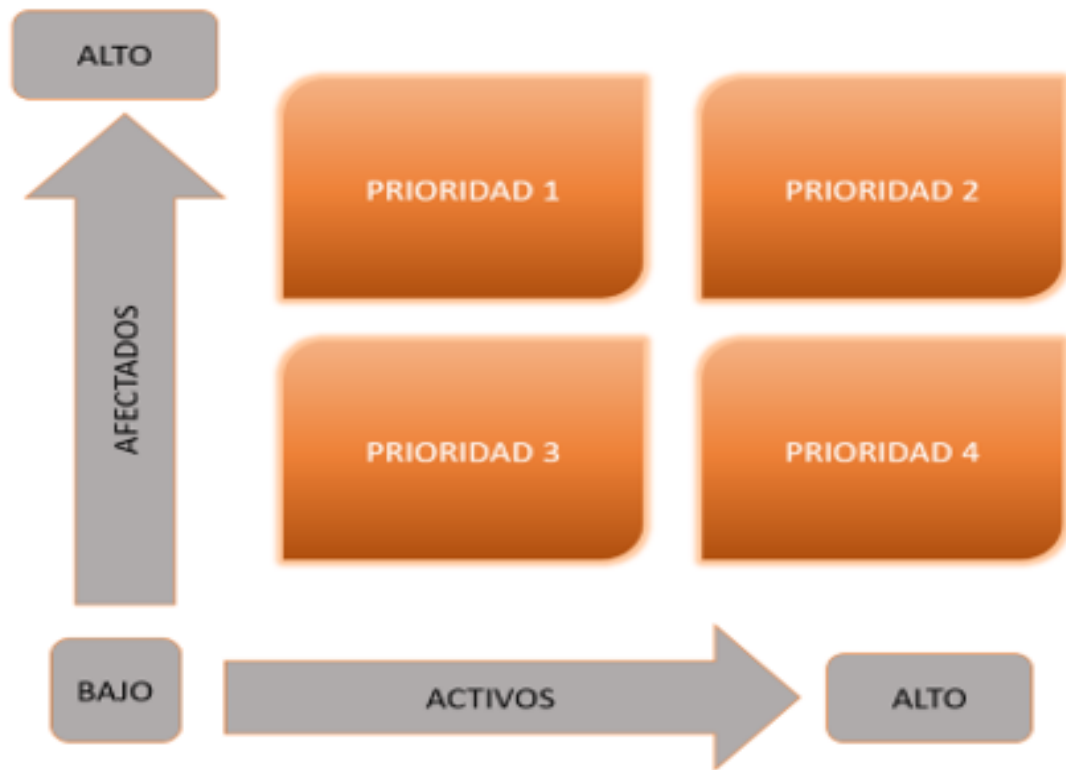


- ✓ ¿Hay **decisiones** por tomar en este tema?
- ✓ ¿Las acciones en este tema son de nuestra **competencia**?
- ✓ ¿La municipalidad está dispuesta a dejarse **influenciar** en este?
- ✓ ¿La municipalidad está dispuesta **usar el resultado** del diálogo ciudadano en su toma de decisiones?
- ✓ ¿Hay **recursos** para hacer el diálogo e implementar su resultado?

## Lista de chequeo para la selección de tema

# "¿Son difíciles de alcanzar o fáciles de ignorar?"

Figura 10 Priorizar a los participantes



**Herramienta  
selección  
grupos meta**



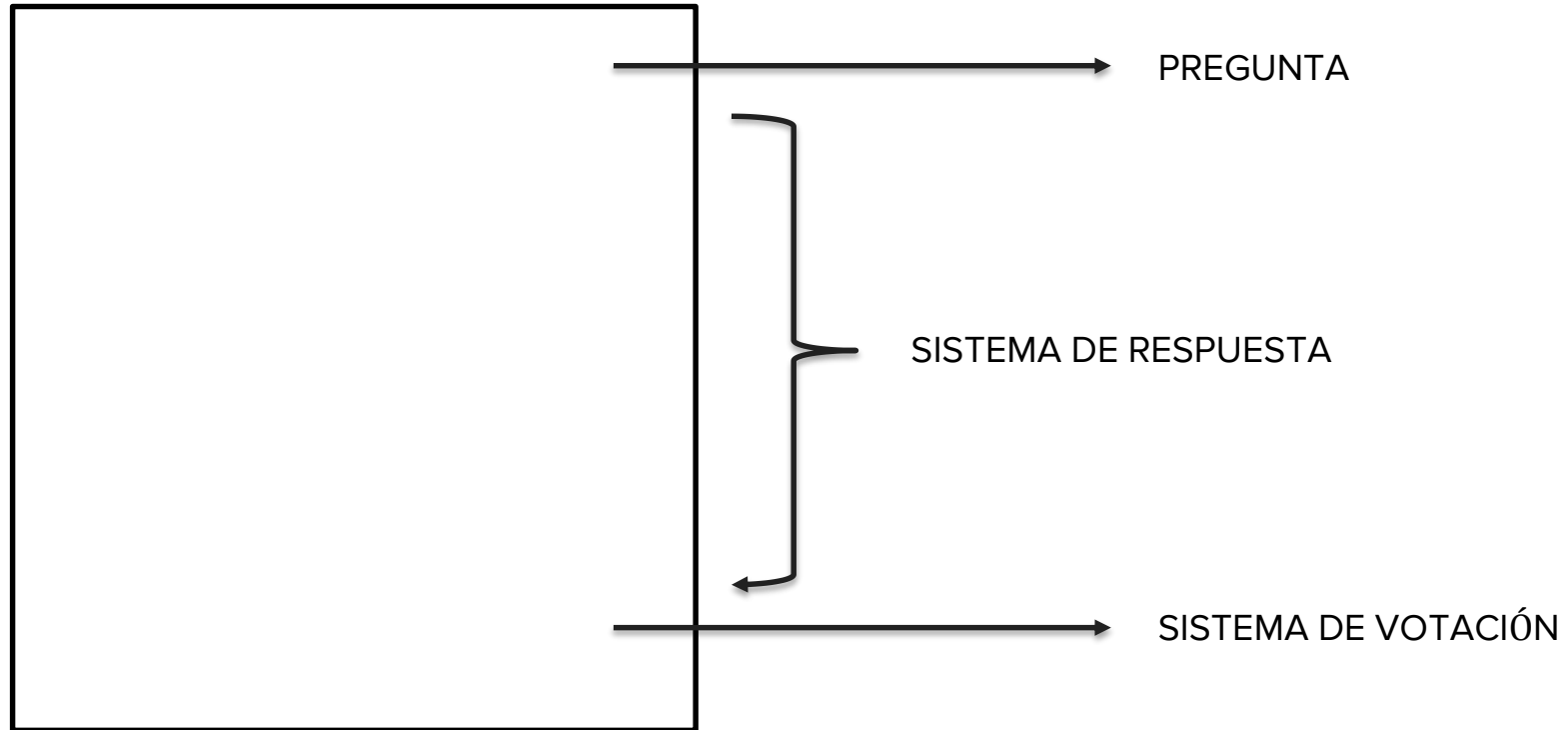
# **Mi diálogo ciudadano**

# Imaginación para la participación: *Tableros de consulta en el espacio público.*



# Imaginación para la participación:

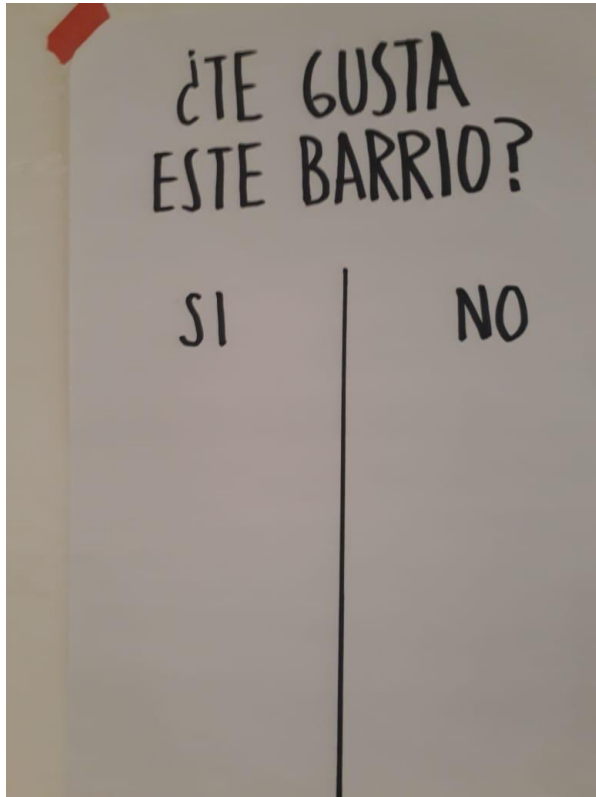
*Tableros de consulta en el espacio público.*



## Sistemas de respuesta:

¿TE GUSTA  
ESTE BARRIO?

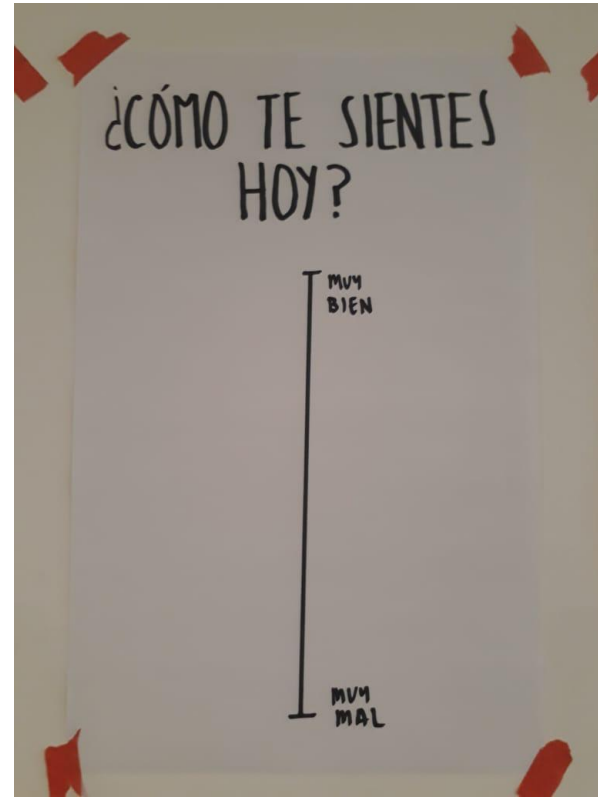
SI | NO

A hand-drawn response system on a piece of paper. At the top, the question '¿TE GUSTA ESTE BARRIO?' is written in black marker. Below the question, a vertical line is drawn, with the word 'SI' written to the left of the line and 'NO' written to the right of the line.

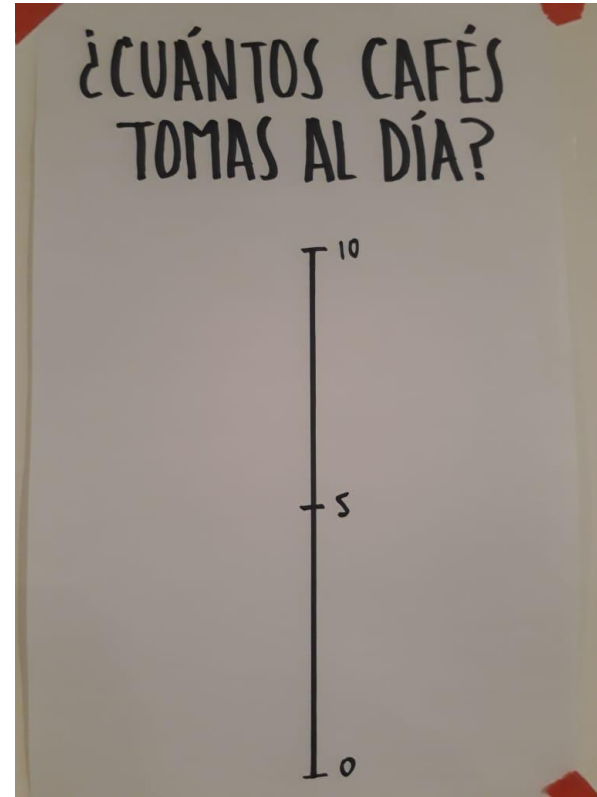
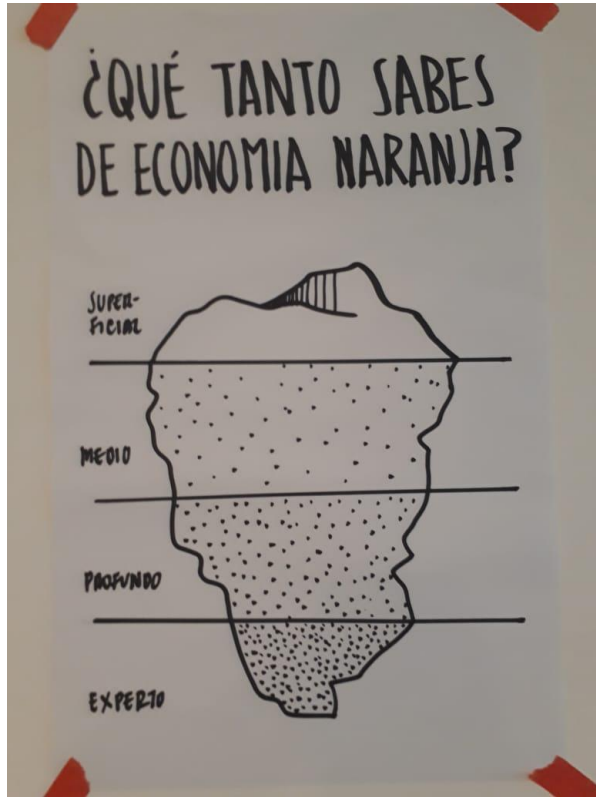
¿CÓMO TE SIENTES  
HOY?

MUY BIEN

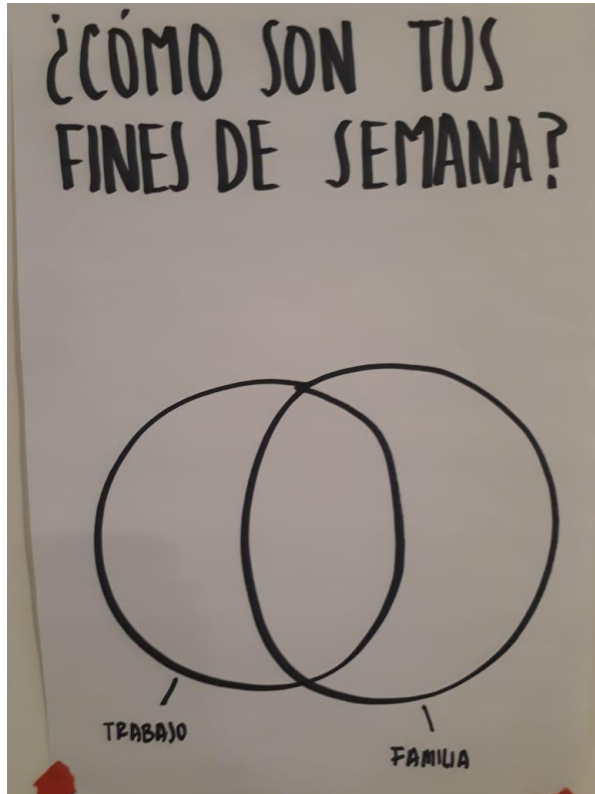
MUY MAL

A hand-drawn response system on a piece of paper. At the top, the question '¿CÓMO TE SIENTES HOY?' is written in black marker. Below the question, a vertical line is drawn. At the top of the line, the words 'MUY BIEN' are written. At the bottom of the line, the words 'MUY MAL' are written.

# Sistemas de respuesta:



# Sistemas de respuesta:



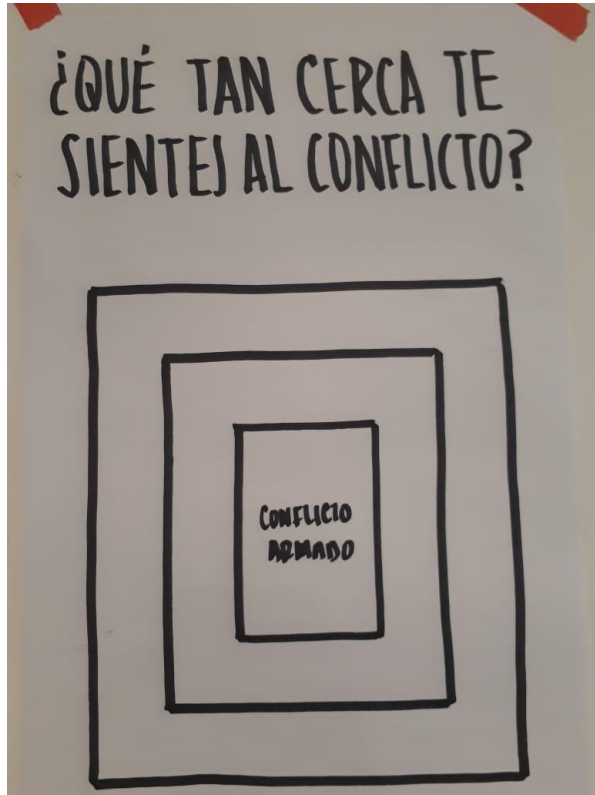
¿CÓMO PREFIERES  
TRANSPORTARTE?

BUS TAXI

A PIE BICICLETA

A 2x2 grid of four empty circles. Below the top-left circle is the word 'BUS', below the top-right is 'TAXI', below the bottom-left is 'A PIE', and below the bottom-right is 'BICICLETA'.

# Sistemas de respuesta:



## Sistemas de respuesta:

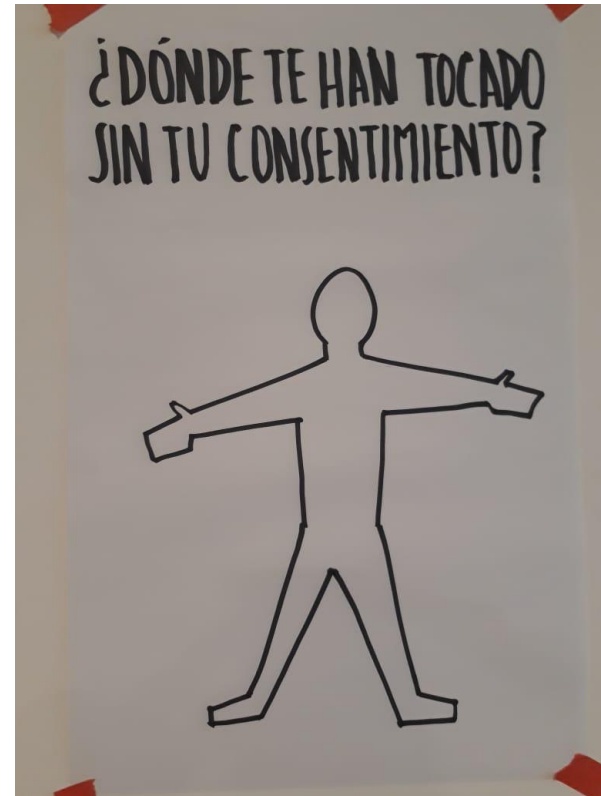
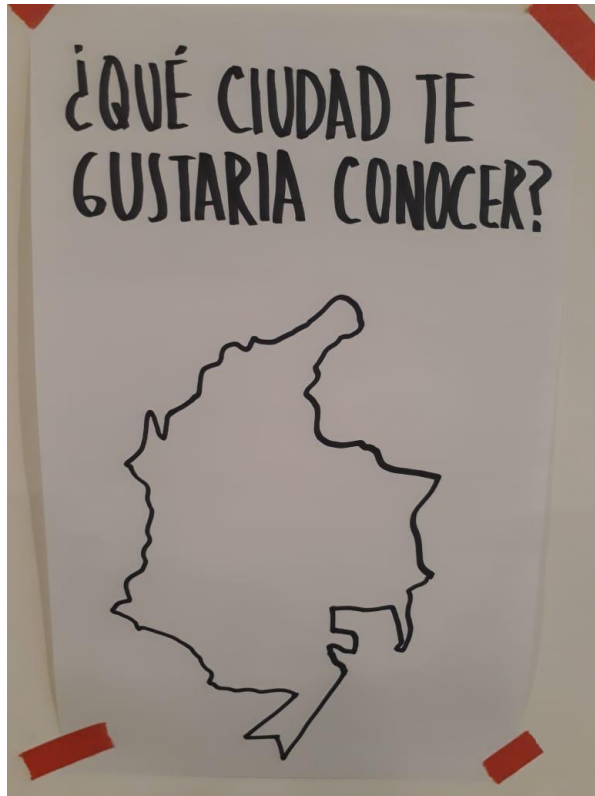
DESCRIBE AL BARRIO  
EN UNA PALABRA:

|       |       |
|-------|-------|
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |

¿CUÁL ES LA MEJOR  
COMBINACIÓN?

|               |           |
|---------------|-----------|
| PAN DE BONO ◦ | ◦ CAFÉ    |
| ROJÓN ◦       | ◦ JUGO    |
| BÑUELO ◦      | ◦ BASEOJA |

# Sistemas de respuesta:





# **Mi actividad de diálogo ciudadano**