

**CARTILLA DE  
PREGUNTAS PARA EL  
DIÁLOGO CIUDADANO**



# PREGUNTA(S) PARA EL DIÁLOGO CIUDADANO

Cuando el gobierno municipal decide hacer un diálogo ciudadano es porque quiere actuar en un tema específico teniendo en cuenta las opiniones, ideas, percepciones o necesidades de la ciudadanía. Por eso, la planeación del diálogo implica diseñar una actividad **en la que el gobierno se encuentra con la ciudadanía para plantearle una o varias preguntas que permitan recoger la información que necesita para tomar una decisión o emprender alguna acción.**

¡Pero seamos cuidadosos! Las preguntas del diálogo ciudadano no son para que la ciudadanía tome las decisiones ni para hacerla responsable de ellas. Las decisiones y acciones son responsabilidad de la administración municipal. **El objetivo del diálogo ciudadano es preguntar para obtener información que sea de utilidad y ayude a que esas decisiones sean las mejores posibles.**

## Una advertencia preliminar

Es común que la administración se sienta frustrada al realizar ejercicios de participación porque termina con una cantidad de respuestas imposible de sistematizar, con peticiones que no puede cumplir, o con respuestas totalmente inesperadas que no orientan la toma de decisiones. Ante esta situación, pensamos que la ciudadanía no entendió el ejercicio de participación. Sin embargo, lo que esto muestra es que la administración no se hizo entender porque las preguntas no se formularon cuidadosamente.

**No se convoca a un diálogo con la primera pregunta que viene a la mente.** Hay que asegurarse de que la pregunta es clara, fácil de comprender, y sí sirve para averiguar lo que la administración quiere y necesita saber. Además, hay que asegurarse de que las respuestas que se van a obtener con esa pregunta sí van a servir como insumo para tomar decisiones.

Es fundamental hacernos conscientes de que formular la pregunta o las preguntas adecuadas para un diálogo ciudadano **no es tan sencillo** y requiere que el equipo de la administración encargado del diálogo piense detenidamente, trabaje distintas posibilidades, y realice los ajustes necesarios.

Lo que sigue a continuación es una guía con los aspectos que se deben tener en cuenta para formular correctamente la(s) pregunta(s) del diálogo ciudadano.

## Criterios iniciales

Antes de escribir una primera versión de la pregunta que se le hará a la ciudadanía debemos **preguntarnos en primer lugar: ¿qué queremos saber de la ciudadanía para tomar una buena decisión e implementar acciones adecuadas en el tema el diálogo ciudadano?**

Por ejemplo, si el tema de nuestro diálogo es la problemática de movilidad en el centro del municipio que la administración tiene planeado intervenir, **en primer lugar**, debemos pensar qué es lo que queremos saber de los ciudadanos para decidir y actuar en ese tema. Quizás nos daremos cuenta de que necesitamos saber cosas precisas como: qué intervención en el sector contribuiría a descongestionar el tráfico, qué puede disminuir las infracciones de tránsito en el sector, por qué los motociclistas parquean en una zona de prohibido parquear, etc.

Cuando tengamos ya una idea inicial de la pregunta o las preguntas que queremos hacer, **en segundo lugar, debemos pensar si esas preguntas van a dar como resultado unas respuestas que entran dentro del campo de acción del gobierno municipal.** Al pensar en esto, seguramente vamos a descartar preguntas muy amplias como estas: ¿Qué haría usted para mejorar el tráfico en el sector? ¿Cómo sueñas la movilidad en el centro del municipio? Esas preguntas pueden arrojar respuestas como estas: ¡Yo pondría 3 semáforos más! o Mi sueño es eliminar el tránsito de motos en el municipio. Ese tipo de respuestas no ayudan a la administración a tomar decisiones viables y exceden su capacidad de acción. Es responsabilidad de la administración municipal no plantear las preguntas que lleven a respuestas irrealizables.

**Vamos por buen camino si...** Estamos pensando en una o varias preguntas que buscan información precisa y relevante para que la administración tome decisiones en el tema del diálogo ciudadano.

Estos son algunos ejemplos de preguntas hechas en diálogos ciudadanos realizados en municipios de Colombia:

**Tema del diálogo:** Problemática por la mala disposición de bolsas de basura en la principal avenida comercial y residencial del municipio.



**Grupos meta:** Comerciantes y residentes del sector.

**¿Qué información se quería obtener de la ciudadanía?** Información específica y relevante para rediseñar los horarios y la frecuencia de recogida de la basura.

**Las preguntas hechas fueron:**

**¿Usted vive o trabaja aquí?**

**¿A qué hora pasa el carro de la basura?**  
(Para responder el ciudadano seleccionar la hora en una tabla)

**¿Qué día saca la basura?**  
(Para responder el ciudadano selecciona el día en una tabla)

**¿A qué hora saca la basura?**  
(Para responder el ciudadano selecciona la hora en una tabla)

**¿Estaría dispuesto a sacar la basura a otra hora?**  
(Para responder el ciudadano escoge entre dos opciones: sí o no)

**¿En qué otro horario podría sacar la basura?**  
(Para responder el ciudadano selecciona el día en una tabla)

**Tema del diálogo:** Intervención en un parque del municipio para incentivar su uso.

**Grupos meta:** niños y niñas del sector.

**¿Qué información se quería obtener de la ciudadanía?** Información específica y relevante de niños y niñas para realizar adecuaciones en el parque.

**Las preguntas hechas fueron:**

**¿Qué edad tienes?**

**¿Qué es lo que más te gusta hacer en el parque?**

- Ir con mi mascota
- Deporte en grupo
- Deporte individual
- Tomar clases
- Usar juegos infantiles
- Caminar o pasear
- Charlas con amigos

¡Y cada opción de respuesta estaba acompañada de una ilustración para que fuera más fácil de entender por los menores de edad!

**Vamos por mal camino si...** Estamos pensando preguntas muy amplias, que pueden ser interpretadas de distintas maneras, y que pueden producir muchas respuestas que no serán útiles y que se salen de la capacidad de acción de la administración.

Estos son algunos ejemplos de preguntas inadecuadas:

¿Cómo te imaginas el futuro del municipio?

¿Cómo sueñas que sea la movilidad del municipio?

¿Qué propuestas tiene usted para lograr una economía más próspera?

## ¡Un error común es plantear varias preguntas dentro de un solo enunciado!

Por ejemplo: ¿Qué cambios se necesitan para que esta zona comercial sea más limpia y qué actividades le gustaría hacer acá los fines de semana?

Esto es algo que debemos evitar. Cada pregunta del diálogo ciudadano debe preguntar por un solo asunto a la vez.

¡Hay que evitar las preguntas que tienen una respuesta obvia! Esto desdibuja el propósito de un diálogo ciudadano, que es obtener información valiosa de la ciudadanía para guiar el accionar de la administración local. No es útil preguntar, por ejemplo, ¿Cómo se siente frente a los robos que están sucediendo en el sector? Es obvio que nadie está agradao con la situación y las respuestas no brindarán información adicional ni útil para guiar las acciones de la administración en el tema.

## Pregunta abierta o cerrada

Si hemos pensado ya en la(s) pregunta(s) teniendo en cuenta las indicaciones anteriores, lo más probable es que estemos considerando preguntas no muy amplias sino precisas y delimitadas. En este punto hay que **definir si lo más adecuado para el propósito del diálogo es plantear una(s) pregunta(s) de carácter abierto (sin opciones de respuesta predeterminadas) o de carácter cerrado (con opciones de respuesta predeterminadas).**

Para tomar esta decisión hay que considerar **el propósito del diálogo ciudadano y la capacidad de la administración para sistematizar las respuestas de la ciudadanía** y convertirlas en un insumo para la toma de decisiones. También, las distintas ventajas y desventajas de usar uno u otro tipo de pregunta.

Las **preguntas abiertas** pueden usarse cuando queremos que los ciudadanos expresen puntos de vista usando sus propias palabras, también cuando queremos que los ciudadanos hagan una reflexión que puede ser útil para abordar el tema del diálogo. Se utilizan si nos interesa

conocer ampliamente la percepción sobre un tema específico y tenemos claro cómo y para qué vamos a utilizar esa información. En general, deben excluirse si incitan falsas expectativas o si vamos a obtener respuestas que no se podrán utilizar para entregar resultados tangibles.

Las **preguntas cerradas** con opciones de respuesta predeterminadas son útiles para recopilar datos cuantitativos y obtener datos fáciles de sistematizar. Se utilizan si nos interesa conocer las preferencias de la ciudadanía entre opciones que la administración ya considera viables.

Estos son ejemplos de preguntas abiertas hechas en diálogos ciudadanos. Estas preguntas abiertas funcionaron porque de antemano el equipo de servidores públicos tenía claro cómo y para qué se iban a usar las respuestas.

**Propósito del diálogo:** Identificar acciones para intervenir un parque contando con la opinión de sectores cuya opinión no es tenida en cuenta usualmente, como los niños y las niñas.



### **Pregunta abierta: ¿Qué es lo que más te gusta del parque?**

En este caso preguntar a las personas qué les gusta es útil porque permite identificar qué de lo que ya ofrece el parque está bien. Además, como se identifican aspectos positivos del lugar no se transmite el mensaje de que la administración va a hacer algo para cambiarlo radicalmente. Este tipo de pregunta abierta puede ser útil cuando queremos saber qué está bien.

Otro ejemplo:

**Propósito del diálogo:** Recopilar información para construir la política pública de género del municipio.

### **Pregunta abierta: ¿En dónde deberían divulgarse los números telefónicos de las líneas de atención a violencia contra las mujeres?**

La pregunta abierta funciona en este caso porque el tipo de información que estamos pidiendo es muy precisa y evita el riesgo de recibir respuestas que tienen poco o nada que ver con las capacidades de acción de la administración.

#### **VENTAJAS DE LAS PREGUNTAS ABIERTAS**

- Promueven la expresión personal
- Promueven reflexiones en la ciudadanía
- Ayudan a conocer a profundidad percepciones

#### **DESVENTAJAS DE LAS PREGUNTAS ABIERTAS**

- Si no son bien precisas, puede llevar a respuestas que son realizables para la administración.
- La sistematización es más exigente porque se deben crear categorías según las respuestas recibidas.
- No todas las personas se sienten cómodas respondiendo a preguntas abiertas porque pueden sentir que no saben qué decir.
- Es posible recibir respuestas inesperadas y que no tienen nada que ver con el tema del diálogo, como quejas, reclamos, improperios, entre otros.

Estos son ejemplos de preguntas cerradas hechas en diálogos ciudadanos. Estas preguntas cerradas funcionaron porque las opciones de respuesta fueron trabajadas cuidadosamente por la administración para asegurarse de que hacían parte de su capacidad de acción.

**Propósito del diálogo:** Recuperar la plaza de mercado invirtiendo un presupuesto que alcanzaría para máximo dos de las acciones propuestas.

**Pregunta cerrada:**

**¿Qué haría que la plaza de mercado fuera bella y agradable?**

- Limpia
- Señalizada
- Módulos reorganizados
- Puestos pintados

**Propósito del diálogo:** Identificar acciones para diseñar un plan de convivencia en un sector comercial del municipio.

**Preguntas cerradas:**

**¿Por qué visitas la calle B?**

- Vivo aquí
- Trabajo aquí
- Compro aquí
- Vengo de fiesta aquí
- Otro. ¿Cuál?

**¿Qué es lo que más perjudica la convivencia en la calle B?**

- La movilidad
- Las basuras
- El alto nivel de ruido

**VENTAJAS DE LAS PREGUNTAS ABIERTAS**

- Facilita recopilar información cuantitativa
- Al pensar las opciones de respuesta, la administración hace conciencia de lo que está dentro de su capacidad de acción
- Como todos los ciudadanos escogen entre las mismas opciones, es más fácil analizar y comparar datos
- Se reduce la probabilidad de recibir respuestas sesgadas

**DESVENTAJAS DE LAS PREGUNTAS ABIERTAS**

- El equipo de trabajo debe invertir tiempo para definir las opciones de respuesta
- La ciudadanía puede sentir que lo que quiere decir no está contemplado en las opciones

¡Un mismo diálogo ciudadano puede hacer varias preguntas! Algunas abiertas y otras cerradas. Lo importante es no saturar a la ciudadanía y tener claro para qué se usará la información obtenida en cada caso.

En ocasiones las preguntas se dirigen a los individuos que van a contestar, haciendo énfasis en la preferencia personal de cada uno. Por ejemplo: Que es lo que a usted más le gusta. En dónde le gustaría que... Sin embargo, debemos considerar que en ocasiones sería útil para la administración invitar a los ciudadanos a responder a una pregunta pensando colectivamente o poniéndose en el lugar de los otros.

Para eso son útiles preguntas como: ¿Dónde debería estar ubicado el centro de acopio para beneficiar a la mayor cantidad de habitantes del municipio? ¿Cuál de los siguientes cambios impactaría positivamente a la mayoría de visitantes del parque?

Elegir una opción u otra depende siempre del propósito del diálogo y debe ser analizado por cada equipo de trabajo.

## Las opciones para las preguntas cerradas

Cuando se elige hacer preguntas cerradas hay que destinar tiempo y esfuerzo para definir las opciones de respuesta que van a acompañar la pregunta. **De nada nos sirve formular una pregunta cerrada si las opciones de respuesta que le proponemos a la ciudadanía exceden la capacidad de acción de la administración o conforman un grupo desordenado y caótico de elementos que no va a ser útil para el análisis y la toma de decisiones.**

A la hora de formular preguntas cerradas y opciones de respuesta hay que tener en cuenta las siguientes indicaciones:

1. Formular una **cantidad razonable de opciones**. Proponer más de 5 o 6 opciones de respuesta dificultará la comprensión de la ciudadanía. Además, el análisis y la sistematización se harán más difíciles entre más larga y diversa sea la lista de opciones. Si al formular la pregunta observamos que hay demasiadas opciones de respuesta es probable que se necesite hacer otra pregunta adicional, o que se necesite agrupar varias opciones en una denominación genérica, por ejemplo, "actividades deportivas". Para los casos en los que de verdad puede ser necesario plantear muchas opciones, como

por ejemplo ubicaciones geográficas, horarios o fechas, hay alternativas para no formular listas muy largas y confusas de opciones. Por ejemplo, se le puede pedir al ciudadano que ubique su respuesta en un mapa o en un calendario o en cuadro que contiene las opciones.

2. Verificar que las opciones de respuesta **no incluyan acciones o asuntos en los que la alcaldía no está en capacidad de actuar**
3. Las opciones de respuesta deben estar claramente relacionadas con el enunciado. Esto quiere decir que si se pregunta por "Actividades que le gustaría hacer en el parque", todas y cada una de las opciones de respuesta tienen que ser actividades.

### ASÍ NO...

¿Qué actividades le gustaría hacer en el parque?

- Deporte
- Sentarme en las bancas a charlar
- Que haya cestas de basura

## ASÍ SÍ...

¿Qué actividades le gustaría hacer en el parque?

- Deporte
- Sentarme en las bancas a charlar
- Pasear a mi perro

4. Formular opciones de respuesta claras y concisas. Evitar el exceso de palabras y la tentación de incluir varias opciones en una sola.
5. Ni la pregunta ni las opciones de respuesta deben llevar a que quienes respondan se sientan estigmatizados o vulnerados en su privacidad. Al respecto, debe evitarse preguntar por conductas legalmente prohibidas y punibles (hurto, violencia sexual, etc.)
6. Ni la pregunta ni las opciones de respuesta deben incluir afirmaciones o acciones por fuera de la legalidad y el marco constitucional colombiano.

## Lenguaje adecuado

Parte del éxito de una pregunta del diálogo ciudadano es que esté formulada en un lenguaje directo, claro, preciso, y cercano a los grupos meta (para las preguntas cerradas, esto debe tenerse en cuenta tanto para el enunciado como para las opciones de respuesta). Para lograr esto debemos ponernos en el lugar de quienes conforman los grupos meta y acercar la pregunta al lenguaje que ellos utilizan. Las siguientes son unas indicaciones que pueden ayudarnos a cumplir este objetivo:

- 1 **Pensar en los grupos meta y verificar si las personas que hacen parte de ellos entienden todas las palabras y expresiones utilizadas en la pregunta.** De no ser así, ajustarla.
- 2 **Redactar bien la pregunta y evitar el uso doble o triple de verbos. Esto genera mucha confusión y es innecesario.**

## ASÍ NO...

¿Cuáles de estos cambios **consideras deben darse** para que más personas vengan al mercado campesino?

## ASÍ SÍ...

¿Cuáles de estos cambios **haría** que más personas vengan al mercado campesino?

3. Evitar usar palabras a las que cada persona pueda darle su interpretación. Por ejemplo, muchas veces se pregunta por cómo “mejorar” una situación o un espacio. Sin embargo, “mejorar” puede significar algo distinto para cada persona y es posible que obtengamos respuestas que se refieran a la infraestructura, al embellecimiento, a la salubridad, a regulaciones comerciales, etc. Para evitar esto es necesario hacer la pregunta más precisa y preguntar directamente por el aspecto puntual que la administración está dispuesta a mejorar.

## ASÍ NO...

¿Cómo podemos **mejorar** esta zona comercial?

## ASÍ SÍ...

¿Cómo podemos hacer **más ordenada** esta zona comercial?

4. Evitar usar el lenguaje técnico y administrativo. Es común que utilicemos el mismo lenguaje que utilizamos al interior de la administración en las preguntas que hacemos a la ciudadanía. Sin embargo, los ciudadanos no son servidores públicos y no están familiarizados con la jerga que para los servidores es común. Debe evitarse el uso de palabras como “priorización”, “estratégico”, “presupuestal”, “sectorial”, etc.

5. **Evitar hacer juicios de valor o introducir sesgos en la pregunta.** Como administración municipal, no debemos emitir nuestras propias opiniones o juicios en las preguntas que hagamos.

### ASÍ NO...

¿Qué es lo que más le gusta de la gran intervención en el parque central que mejorará la vida de todos y todas?

### ASÍ SÍ...

¿Qué es lo que más le gusta del plan de renovación del parque?

6. **Verificar que la pregunta no reproduzca estereotipos de género o que alguna población se sienta excluida por el uso del lenguaje.** Por ejemplo, si queremos averiguar cómo se movilizan las personas en el municipio es preferible que las opciones de respuesta se refieran a los medios de transporte y no a las personas nombrándolas exclusivamente con sustantivos masculinos (en lugar de preguntar ¿Eres biciusuario?, preguntar ¿En qué medio de transporte te mueves? Bicicleta, Moto, Carro, Transporte público).

## Lista de chequeo

Si se han tenido en cuenta todas las indicaciones anteriores para construir la(s) pregunta(s) del diálogo ciudadano, es importante pasarla(s) por una lista de chequeo que ayudará a identificar si la pregunta está lista o necesita ser ajustada.

**Si se contesta SÍ a alguna de estas preguntas debemos revisar, ajustar y volver a redactar nuestra(s) pregunta(s) del diálogo ciudadano.**

La pregunta que estamos evaluando...

- ¿Contiene palabras o expresiones de difícil comprensión para los grupos meta?

- ¿Puede producir respuestas que escapen de la capacidad de acción de la administración (cosas irrealizables)?
- ¿Contiene palabras que pueden ser interpretadas de distintas maneras?
- ¿Tiene en su enunciado ideas sesgadas o juicios de valor?
- ¿Es una pregunta que puede llevar a que las personas se sientan vulneradas en su identidad o en su privacidad?

Para las preguntas cerradas, incluir estas preguntas en la lista de chequeo:

- ¿Las opciones de respuesta son tantas que pueden llevar a que la ciudadanía no entienda dónde está el foco del diálogo?
- ¿Las opciones de respuesta incluyen acciones que o proyectos que la administración no está en capacidad de efectuar?
- ¿Hay alguna opción de respuesta que mezcla varias opciones en una sola?
- ¿Las opciones de respuesta incluyen afirmaciones o acciones por fuera del marco legal y constitucional?

## Menú de preguntas

A continuación, se encuentra un sencillo menú de preguntas que puede ser de utilidad para la planeación de diálogos ciudadanos.

### Preguntas para conocer las preferencias de la ciudadanía

En lugar de preguntar cómo debería ser o funcionar algo, podemos preguntar directamente qué es lo que más gusta o disgusta de determinado asunto, objeto o situación. Por ejemplo:

**¿Qué es lo que más te gusta de...?**

**¿Qué es lo que más disfrutas de...?**

**¿Qué es lo que menos te gusta de...?**

Todas estas son preguntas que pueden hacerse con opciones de respuesta predeterminadas.

Para esto, revisar las ventajas y desventajas de hacer preguntas abiertas o cerradas.

### **Preguntas para obtener información para priorizar**

Para conocer información que nos ayude a priorizar, podemos pedir a las personas que imaginen un escenario en el que tienen que privilegiar una opción por encima de las demás. Por ejemplo:

#### **Si tuvieras que escoger sólo una actividad para realizar en x espacio, ¿cuál sería?**

#### **¿Cuál de los siguientes puntos de estacionamiento del municipio encuentra más congestionado?**

Hay que tener en cuenta que para obtener información para priorizar lo más indicado puede ser incluir opciones predeterminadas de respuestas.

### **Preguntas para conocer información que ayude a intervenir un espacio**

En este caso, debemos evitar preguntar solamente cómo intervenir el espacio o cómo hacerlo mejor y plantear un enunciado más preciso. Por ejemplo:

#### **¿Qué haría de x espacio un lugar más visitado por niñas y niños?**

#### **¿Qué haría de x espacio un lugar más ordenado?**

#### **¿Qué haría que más personas visiten x zona comercial del municipio?**

En este tipo de preguntas debemos privilegiar las opciones cerradas, pues en general lo referente a intervenciones del espacio es un tema que puede llevar a crear falsas expectativas y sensación de incumplimiento.

### **Preguntas para conocer los hábitos de las personas**

Para conocer los hábitos de las personas podemos hacer preguntas directas sobre sus actividades cotidianas. Por ejemplo:

#### **¿Cuáles de las siguientes actividades hiciste ayer?**

#### **¿Qué días de la semana llevas a cabo x actividad?**

### **Preguntas para conocer la percepción de la ciudadanía en torno a un asunto**

Podemos preguntar directamente por las emociones que suscita una situación. Por ejemplo:

#### **¿Cómo te hace sentir x problema?**

#### **¿Qué emociones te produce x situación?**

Podemos plantear una situación imaginaria que lleve a las personas a expresar su percepción. Por ejemplo:

#### **Si x lugar de nuestro municipio pudiera hablar, ¿qué crees que diría?**



