

**CARTILLA DE
SISTEMATIZACIÓN
PARA EL DIÁLOGO
CIUDADANO**



SISTEMATIZACIÓN DIÁLOGOS CIUDADANOS

La sistematización es el proceso para **recoger, ordenar y categorizar** la información obtenida en el diálogo ciudadano. Una vez sistematizada, la información será útil para dos acciones que son fundamentales para el éxito del diálogo: **analizarla con el equipo de la administración municipal para la toma de decisiones y comunicar los resultados a la ciudadanía.**

Aunque el proceso de sistematización se hace después de haber obtenido las respuestas de los ciudadanos, es necesario pensar en la sistematización desde al momento en el que definimos las preguntas. Esto permitirá que se use toda la información que brindan los participantes y ayudará a que los encargados de la actividad no se vean desbordados de respuestas que no saben cómo organizar. Es por esto que, al momento de definir las preguntas, hay que definir también cómo se va a sistematizar la información que se reciba, y qué recursos de tiempo, personas y materiales se necesitan para esta labor.

Esta guía ofrece algunas recomendaciones para facilitar la sistematización y aprovechar todos los datos recogidos en el análisis y la visualización de los resultados.

Caracterizar a los participantes

Todas las respuestas de todos los participantes deben sistematizarse para ser tenidos en cuenta dentro del análisis.

Lo primero que hay incluir en la sistematización son los datos que caracterizan a los participantes (sexo, edad, barrio, actividad-profesión, o cualquier otra relevante para identificar los grupos meta), de tal manera que se pueda analizar si hay diferencias entre las opiniones/respuestas de los diferentes grupos que participan en el diálogo.

Esto no necesariamente implica que en el diálogo se hayan hecho preguntas de caracterización, sino sistematizar los datos que se recogieron a partir del uso etiquetas o convenciones que sirven para diferenciar a los grupos meta y el sexo de los participantes.

Ilustración 1. Sistema de identificación de grupo meta



Por ejemplo, si en el diseño del diálogo se determinó que las respuestas de los diferentes grupos meta se iban a identificar por medio de formas y colores, de acuerdo con las convenciones o etiquetas de la *Ilustración 1*, lo primero que se debe ingresar al momento de registrar las respuestas son estos datos que identifican quién responde a la pregunta.

En este punto lo importante NO es lo que responde María, Claudia, Fernando o José específicamente, sino analizar si las respuestas

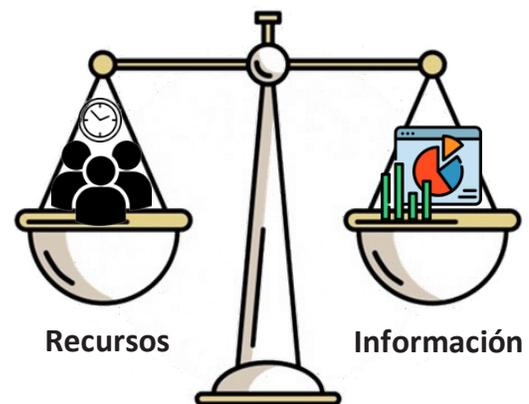
de las niñas que participaron del diálogo son diferentes a la de los niños; o si la opinión de los profesores y profesoras es diferente a la de los padres y madres; o si la de los padres y madres difiere de la de los niños y niñas, etc.

¿Cómo las preguntas condicionan la sistematización?

La pregunta del diálogo ciudadano afecta la manera en la que se van a sistematizar las respuestas. Por eso, desde el momento de definir la pregunta el equipo encargado del diálogo debe pensar qué información requiere y cómo se va a sistematizar.

Al momento de definir si la pregunta va a ser abierta o cerrada, se debe tener cuenta el balance que hay entre la cantidad de información que se puede obtener y los recursos que se tienen para analizar la información.

Ilustración 2. Balance entre apertura y capacidad de análisis



¡Entre más amplias sean las preguntas, más información y más recursos destinados a la sistematización! Las preguntas cerradas o las preguntas que aunque sean abiertas son precisas y delimitadas ayudarán a facilitar la sistematización.

Las preguntas abiertas pueden aportar más información cualitativa, pero si no son muy

precisas van a implicar un proceso de análisis, interpretación y categorización para el que se debe estar preparado el equipo encargado del diálogo; mientras que las opciones de respuesta cerradas limitan la cantidad de información a las alternativas definidas. De otro lado, debe tenerse en cuenta que al permitir la opción de respuesta "Otra ¿Cuál?", los participantes pueden aportar algunas ideas que no fueron contempladas por el equipo del diálogo, pero el análisis de esta opción también requerirá un proceso de análisis, interpretación y categorización.

Para profundizar o repasar las ventajas y desventajas de las preguntas abiertas y las preguntas cerradas, ver la cartilla que corresponde al tema de la(s) pregunta(s) del diálogo ciudadano.

A continuación, se describe el proceso para sistematizar la información obtenida mediante los dos tipos de pregunta: preguntas cerradas con opciones de respuesta predeterminadas y preguntas abiertas.

Preguntas cerradas (con opciones de respuesta predeterminadas)

Las preguntas cerradas acotan las respuestas de los participantes a las opciones definidas por la administración local, pero estas opciones surgen del ejercicio de planeación del diálogo en donde se debe hacer un trabajo profundo sobre las preguntas y las opciones de respuestas que

se van a aplicar. La elección de las opciones de respuesta deben obedecer a criterios claros. Para ver estos criterios, consultar la cartilla que corresponde al tema de la(s) pregunta(s) del diálogo ciudadano.

En algunas preguntas se puede hacer uso de la opción de respuesta "Otra ¿Cuál?" para recoger las opiniones de aquellos ciudadanos que sienten que las opciones establecidas no recogen lo que ellos sienten o desean expresar. Si el ejercicio de definición de las opciones de respuesta se realizó adecuadamente, las personas que escogen la opción "Otra ¿Cuál?" debe ser minoritaria. Por el contrario, si muchas personas escogen esta opción, eso indica que el ejercicio de planeación no fue exhaustivo o que se desconoce la situación que se está abordando con la pregunta.

Sistematizar este tipo de preguntas es relativamente sencillo, puesto que solo se debe(n) marca la(s) opción(es) de respuesta que dio cada ciudadano y después hacer un conteo para conocer cómo se distribuyen las respuestas de los ciudadanos y saber cuáles fueron las más seleccionadas.

A la hora de sistematizar, algunos municipios han encontrado que es más fácil marcar las respuestas con el número uno (1) para poder sumar la columna y así saber cuál fue la opción más frecuente.

Ilustración 3. Ejemplo sistematización de pregunta categórica

Caracterización			Pregunta 1. ¿En qué se transporta para ir al colegio/trabajo?					Pregunta 2. ¿qué podría hacer el municipio para promover una movilidad más sostenible?			
Sexo	Edad	Grupo meta	Bicicleta	Carro	Moto	Bus	Taxi	Mototaxi	Construir más carriles de bici	Aumentar las rutas de los buses	Mejorar la seguridad en los buses y mototaxi
Hombre	45	Padre/madre		1							1
Hombre	13	Estudiante	1						1		1
Mujer	14	Estudiante				1				1	
Hombre	32	Padre/madre			1				1		1
Mujer	36	Padre/madre			1						1
Mujer	15	Estudiante		1					1		1
Mujer	16	Estudiante			1					1	
Hombre	15	Estudiante			1						1
Mujer	42	Padre/madre						1	1		
Hombre	50	Padre/madre			1					1	
Mujer	39	Padre/madre						1			1
Mujer	15	Estudiante	1						1		
Total respuestas			2	2	5	1	0	2	8	4	7

NOTA: Tenga en cuenta que si la pregunta solo permite una opción de respuesta, la suma de todas las respuestas de la pregunta debe ser igual al número de participantes.

En el ejemplo hay 12 participantes, por lo tanto, la suma de los medios de transporte de la pregunta 1 debe ser **12. $2+2+5+1+2=12$**

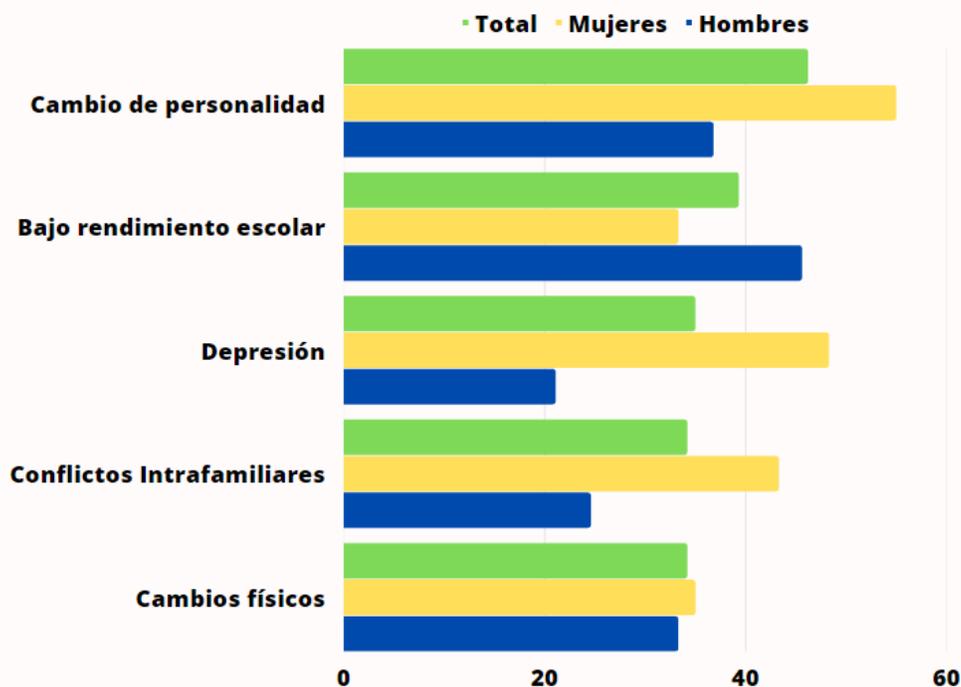
Cuando se analizan las respuestas de este tipo de preguntas **no solo importa señalar la opción de respuesta que fue más seleccionada, sino también ver cómo se distribuyen las respuestas entre los grupos**

meta para identificar diferencias entre ellos, o para establecer patrones o temáticas de interés en las respuestas.

Suponga el siguiente ejemplo en el que se le pregunta, de manera anónima, a estudiantes de grados 10° y 11° sobre las consecuencias del consumo de sustancias psicoactivas (spa). Al analizar las respuestas se obtuvo que las consecuencias que más asocian los estudiantes con el consumo de spa son las siguientes:

Ilustración 4. Ejemplo análisis resultados de pregunta cerradas

¿Cuales pueden ser consecuencias del consumo de sustancias psicoactivas?

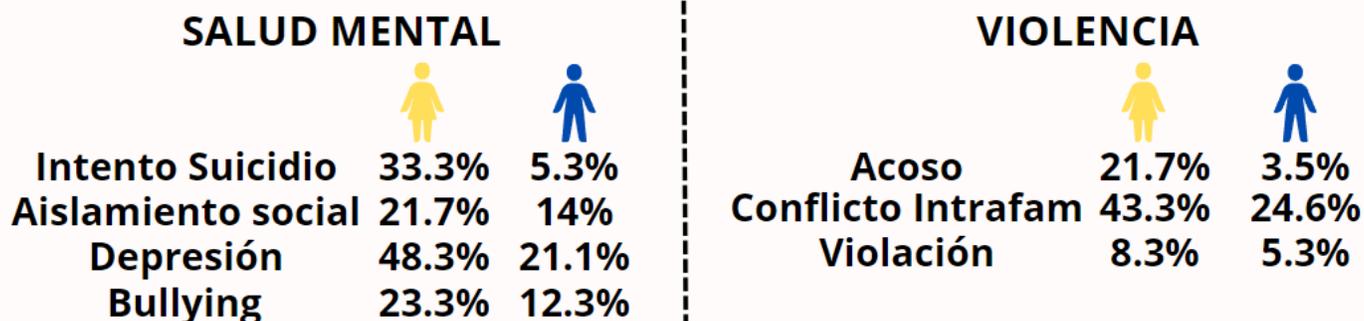


Como se observa en la ilustración, dentro de las opciones de respuestas existen diferencias entre las respuestas de hombres y mujeres. Al identificar estas diferencias y explorar un poco más la información, también se puede ver que hay temáticas (opciones de respuestas que tienen un tema en común) que presentan

diferencias por sexo y que afectan más la percepción de las mujeres que la de los hombres en la relación que existe entre el consumo de spa- violencia y spa-salud mental.



Ilustración 5. Ejemplo análisis de temáticas por sexo



Por lo tanto, el análisis no solo debe quedarse en contar las opciones que tiene más frecuencia, sino que se debe analizar a profundidad la información que da la ciudadanía.

Preguntas abiertas

Hacer preguntas abiertas puede ser un reto porque si la pregunta es muy abierta o no se entiende bien, es posible que los participantes den respuestas que se desvíen de las temáticas tratadas o que sobrepase el alcance u objetivo del diálogo. Por lo tanto, es muy importante que la pregunta sea muy clara, que no se preste a diferentes interpretaciones, y que sea acotada al propósito del diálogo.

Además, en las preguntas abiertas los participantes dan respuestas en sus propias palabras, por lo que, a veces, es necesario interpretar lo que dicen y partir de esto generar categorías que permitan agrupar las opiniones y analizarlas. Esto también ocurre en las preguntas cerradas que incluyen la opción "Otra, ¿Cuál?" dentro de las posibles respuestas.

Para repasar las instrucciones y sugerencias para formular preguntas abiertas, ver la cartilla sobre el tema de la(s) pregunta(s) del diálogo ciudadano.

Al pensar en cómo sistematizar una pregunta abierta, va a ser de mucha ayuda que el equipo responsable tenga previstas algunas posibles respuestas que los ciudadanos pueden dar. Este ejercicio puede hacerse por medio de una lluvia de ideas entre los miembros del equipo de la administración municipal y el resultado puede ser validado, si es posible, por técnicos o "expertos".

Por ejemplo, si se quiere conocer mediante una pregunta abierta las razones por las cuales los ciudadanos no utilizan el servicio público de transporte, es previsible que las personas respondan cosas relacionadas con:

- Rutas inadecuadas (de los buses)
- Horarios de los buses
- Mal servicio
- Inseguridad
- Costos

Estas posibles temáticas servirán posteriormente para crear las categorías de análisis de las respuestas. Puede pasar que algunas respuestas de los ciudadanos no se puedan clasificar en estas categorías que se pensaron previamente (porque son otros temas, o son más específicos), para lo cual habrá que crear nuevas categorías; o también es posible que ningún ciudadano responda alguna de las opciones que fue prevista, lo cual no es un problema porque entonces no se hace uso

de esa categoría. Asimismo, es posible que sea necesario abrir (desagregar) una categoría o unir varias categorías. Por ejemplo. "Mal servicio" se podría abrir en dos categorías: "Estado de los buses" y "Forma de conducir del conductor".

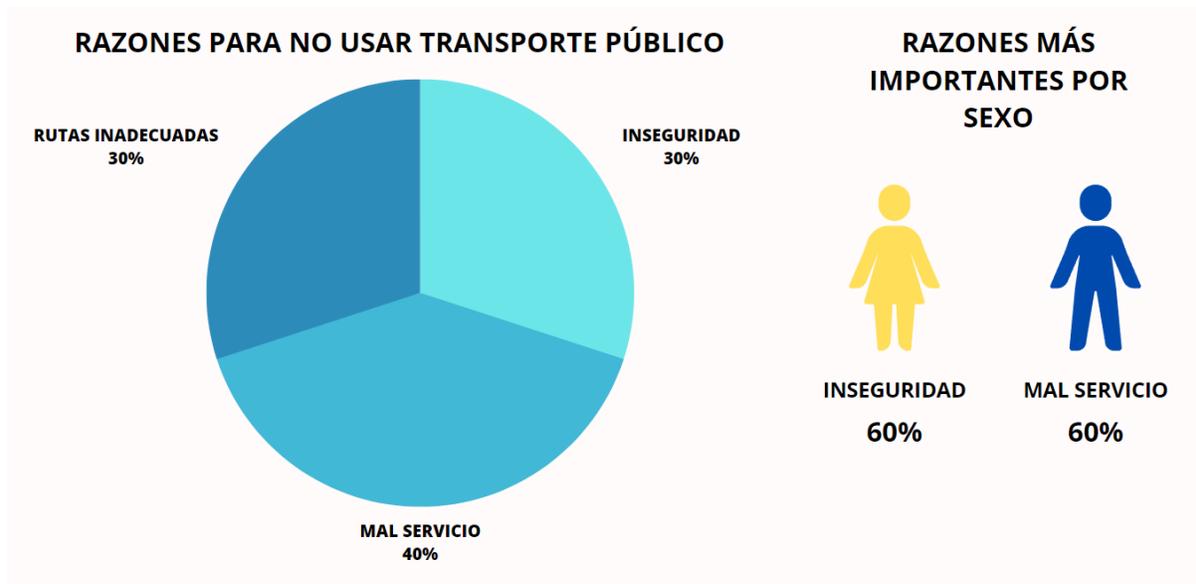
En la creación de las categorías es importante acordar qué tipo de temáticas o palabras clave se van a asociar con cada categoría. Tenga en cuenta que al sistematizar habrá que interpretar lo que dijeron las personas y que hay muchas palabras y maneras para expresar lo mismo. Por lo tanto, hay que identificar expresiones y palabras que ayudan a hacer la categorización. Siguiendo con el ejemplo anterior, podríamos conectar las respuestas y las categorías definidas así:

- **Rutas inadecuadas:** "no hay servicio para donde voy", "me toca hacer trasbordos", "las rutas que hay no me sirven para donde voy", "me demoro mucho en llegar en bus", "los buses dan muchas vueltas"
- **Inseguridad:** Robo, asalto, ladrón(es), "cosquilleo", "atracos", "violencia de género"
- **Mal servicio:** "Van muy llenos", "es incómodo", "los buses están en mal estado" "manejan mal", "frenan muy duro y eso puede crear accidentes", "pocos servicios en hora pico", "el bus se demora mucho en pasar", "los buses están sucios y las sillas rotas"

Ilustración 6. Ejemplo de clasificación de preguntas abiertas

Caracterización			Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	
Sexo	Edad	Tipo participante	¿cuál es el medio de transporte que utiliza normalmente?	¿Utiliza, así sea eventualmente, transporte público?	¿Cuáles cree que son las razones para que las personas no usen transporte público?	Categorías pregunta 3
Mujer	32	ama de casa	Transporte público	Si	Porque es inseguro	Inseguridad
Mujer	55	trabajador (a)	Moto	Si	Mucho tiempo de espera para que pase el bus	Mal servicio
Mujer	19	estudiante	A pie	Si	Porque roban mucho	Inseguridad
Hombre	25	estudiante	Moto	No	Porque es incómodo	Mal servicio
Hombre	42	trabajador (a)	Carro	No	Por el mal estado de los buses y que los conductores manejan muy mal	Mal servicio
Mujer	35	trabajador (a)	Transporte público	No	Porque no tengo estación de bus cerca	Rutas inadecuadas
Hombre	29	trabajador (a)	Moto	Si	Porque para llegar a mi trabajo tendría que tomar 2 buses y a la hora pico van muy llenos	Rutas inadecuadas
Hombre	53	trabajador (a)	A pie	No	Porque no hay ninguna ruta que me sirva	Rutas inadecuadas
Mujer	48	trabajador (a)	Carro	No	porque es inseguro	Inseguridad
Hombre	17	estudiante	Moto	No	porque van muy llenos	Mal servicio

Una vez creadas las categorías, el análisis se hace igual que en las preguntas cerradas con opciones de respuesta. Se revisa cuáles son las categorías más mencionadas por medio de un análisis de frecuencia (contar las respuestas totales por categoría), y teniendo en cuenta la variable de sexo y grupo meta para identificar diferencias importantes entre ellos.



En este ejemplo se puede ver que la razón más importante para no usar el transporte público es el "MAL SERVICIO", sin embargo, la percepción de INSEGURIDAD es la razón más importante para las mujeres. Hacer visibles estas diferencias entre hombres y mujeres es importante porque permite explorar más sobre las razones de esta sensación de inseguridad y poder diseñar estrategias diferenciales que atiendan las necesidades tanto de las mujeres como de los hombres.

Al momento de construir las categorías es posible incluir la opción "Otra", para aquellas respuestas únicas o con poca frecuencia que no se ajustan a las categorías que se han creado. Sin embargo, esta categoría "Otra" debe tener pocas respuestas asociadas. De lo contrario, esto querría decir que los criterios de agrupación no están recogiendo todas las opciones o que faltan categorías por crear.

Para identificar qué está pasando dentro de la categoría "Otra", revise nuevamente todas las respuestas que quedan en esta la categoría y revise si tienen algún tema en común para crear una nueva categoría o si se pueden recategorizar en alguna de las categorías ya establecidas.

Además, en las preguntas abiertas es posible que las personas den respuestas más largas de lo que se espera, por lo que a la hora de categorizar hay que estar atentos a lo que es importante y extraer la información que dé respuesta a la pregunta que se formuló.

Se puede crear un protocolo para la categorización, que incluya algunas situaciones que se pueden presentar en la ejecución del diálogo y que impactarán las respuestas y su sistematización. Por ejemplo, qué hacer cuando una persona da más de una respuesta en una pregunta que solo permite elegir una opción.

El protocolo podría definir que, en estos casos, se tiene en cuenta la respuesta que:

1. El participante puso o dijo como primera opción
2. El participante más explicó
3. El participante más enfatizó o destacó al analizar el tono de voz (más energético, más alto, etc.) o la letra (mayúsculas, subrayado, círculo, etc.)

Importancia del lenguaje no verbal

Por otra parte, hay que recordar que en este tipo de ejercicios es importante analizar tanto

las respuestas de los participantes como las actitudes de los mismos frente a la actividad de participación.

Es posible que una persona que muestra una mala actitud frente a la actividad puede ser más propenso a responder de forma negativa y poco propositiva, en comparación con otra a quien el ejercicio le agrada.

También puede pasar que en el trascurso del diálogo una persona cambie de actitud o de opinión al escuchar o ver las intervenciones o actitudes de otros participantes. Esto sucede especialmente en las actividades grupales donde los participantes tienen un espacio de discusión y pueden reflexionar sobre lo que los demás opinan.

Por esto, es importante que las personas encargadas de llevar a cabo la actividad del dialogo estén atentas a este tipo de situaciones y tomen nota de lo sucedido, pues esto afecta y hace parte de los resultados del diálogo.

Entrevistas a profundidad o actividades grupales

Cuando se realizan entrevistas a profundidad (estructuradas o semiestructuradas) a una persona o a grupos, es importante solicitar a los participantes permiso para grabar la sesión, con el fin de poder transcribir y sistematizar la actividad. Si por tiempo o recursos no es posible transcribir toda la sesión, es importante oír varias veces la grabación para identificar las percepciones de los participantes frente a los temas tratados, poder categorizarlos (por medio de código-criterios de agrupación) y destacar frases, **literales**, que sintetizan una posición o resumen una temática.

En el análisis de este tipo de actividades es muy importante analizar los silencios, los tonos de voz, los cambios de opinión, etc., ya que estos permiten identificar la actitud de los participantes frente a la actividad y el tema a tratar.

En la sistematización de las actividades grupales hay que identificar a los participantes (no por nombre o cargo, sino por medio de "etiquetas": participante 1, participante 2...) para poder saber quién habla en cada momento, que posición u opinión tiene, quién muestra un mayor liderazgo, o si todos participan de la misma manera (el moderador de la actividad deberá asegurarse que todos participen). Además, dentro del análisis se debe destacar si hay coincidencias o diferencias entre las posiciones de los participantes, si a lo largo del ejercicio las diferencias se reducen (hay puntos de encuentro entre las partes) o permanecen iguales (o incluso de aumentan). Recuerde que en estos ejercicios el propósito no es llegar a consensos, sino generar espacios para discutir un tema y que las personas expresen sus opiniones, y después analizar los puntos de encuentro y los desacuerdos.

Recomendaciones para el equipo encargado de la sistematización

Debido a la importancia que tiene la fase de sistematización para el análisis de la información y la posterior entrega de resultados a la ciudadanía, así como para la elección de actividades o acciones que se desprenden del resultado del dialogo, se recomienda:

- 1. Que las personas que sistematizan el diálogo hayan participado en su implementación.** Saber cómo se desarrollo la actividad, como fue recibida por los participantes, qué actitudes tuvieron los participantes, y qué dificultades y aciertos tuvo el equipo del dialogo, es crucial a la hora de sistematizar los datos, especialmente los de las preguntas abiertas.
- 2. Que la sistematización, especialmente de las preguntas abiertas, se haga por más de una persona y que no se "repartan" la sistematización,** sino que todos sistematicen todas las preguntas para poder después comparar la asignación de los criterios de

categorización. Así, si hay alguna diferencia frente a la categorización de alguna(s) respuestas, se puede hablar entre el equipo y entre todos asignar la nueva categoría.

- 3. No juzgar las respuestas e incluirlas todas en la sistematización.** No hay respuestas más válidas que otras, porque todas expresan la opinión de la ciudadanía. Aun cuando algún participante no haya entendido la pregunta y haya respondido algo que no tiene relación con el tema que se está tratando, esta se debe registrar y al ser una opinión única o minoritaria no tendrá mayores efectos en los resultados.

Otras recomendaciones

1. Analice bien el diseño de las preguntas (abiertas o cerradas), teniendo siempre en cuenta el balance que debe haber entre la utilidad de la información que se solicita y los recursos que se tienen para su sistematización (tiempo, personal, materiales, conocimiento).
2. No se limite a hacer un análisis de frecuencias totales de respuesta, es decir, no se limite a contar cuántas personas marcaron cada una de las opciones. Revise las diferencias de respuestas por grupos meta y por sexo.
3. Los diálogos producen mucha información y no toda podrá ser usada de una vez. Para no perder esta información y aprovechar los recursos invertidos en el diálogo, se recomienda documentar todos los resultados y volver a ellos cuando se vaya a implementar algún tema relacionado con dichos resultados.
4. Hay que estar dispuesto a aceptar que las opciones "preferidas" de la administración local no sean las mismas que prefiere la ciudadanía. Sin embargo, no debe olvidarse que las respuestas de la ciudadanía son un insumo para tomar una decisión y que los diálogos ciudadanos no son para trasladar la responsabilidad de las decisiones a los ciudadanos. En estos casos, el diálogo debe

servir para que la administración reflexione sobre sus propias ideas acerca de lo que la ciudadanía percibe, prefiere o necesita.

5. Cuando entregue los resultados a la ciudadanía presente lo más importante de cada pregunta, y resalte si hay diferencias de respuestas por grupos meta o por sexo
6. La presentación de los resultados debe ser atractiva para la ciudadanía y fácil de entender. Se recomienda acompañar los datos con gráficos e imágenes que ayuden a captar mejor el mensaje (tipo infografía)
7. Dependiendo del tema y/o de los resultados del diálogo, es posible que la socialización de los resultados no se haga al mismo tiempo para todos los grupos meta. Revise con cuidado la estrategia de entrega de resultados para ver cuál es la que mejor se adapta a su objetivo.



