

## Consulta ciudadana presencial: Diálogos Participativos (DP)

Los Diálogos Participativos, son espacios de encuentro entre la ciudadanía y las autoridades del Estado para intercambiar opiniones sobre materias de interés público. Es un encuentro que permite reunir a un numeroso grupo de personas en un mismo lugar para que dialoguen respecto de un tema, analicen, debatan, tomen acuerdos, y finalmente, prioricen dichos acuerdos.

Este tipo de metodología, construye un estilo de escucha activa con los ciudadanos cada vez más exigentes en torno a la gestión pública. Tiene una serie de ventajas, tales como:

Maximiza las oportunidades de participación de cada persona.

- Proporciona un ambiente cálido e inclusivo para la diversidad de participantes.
- Minimiza el riesgo de "captura de agenda" por parte de algunos participantes. Esto es, evitar que hablen siempre los mismos.
- Asigna responsabilidad a los/as participantes, estimula la confianza, el liderazgo y el compromiso a lo largo del proceso de la realización del Diálogo Participativo.
- Involucra activamente a un gran número de personas.
- Permite la generación de acuerdos.

Teniendo en cuenta la descripción anterior, la metodología de Diálogo Participativo puede ser aplicada para realizar Consultas Ciudadanas con el objetivo de conocer la opinión, puntos de vista, intereses y expectativas de los/as participantes en relación a los contenidos de la consulta.

El proceso de Diálogo Participativo incluye tres fases de trabajo:

- Fase de Diseño y Planificación
- Fase de Desarrollo
- Fase de Seguimiento y Resultados



### Departamento de Fortalecimiento Municipal División de Municipalidades

[www.subdere.gov.cl](http://www.subdere.gov.cl)

Teléfono (56 -2) 2 6363621  
mila.rios@subdere.gov.cl  
monserrat.villarroel@subdere.gov.cl  
marcelo.rojasb@subdere.gov.cl

Subsecretaría de  
Desarrollo Regional  
y Administrativo

Ministerio del Interior  
y Seguridad Pública



## • CONSULTAS CIUDADANAS •

### Un aporte a la Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Departamento Fortalecimiento Municipal  
División de Municipalidades

[subdere.gov.cl](http://subdere.gov.cl)

## Participación Ciudadana en la Gestión Pública

La gestión pública es la manera en que el Estado organiza y administra sus recursos para el cumplimiento de sus objetivos, orientados a generar y propiciar el bien común y dar respuesta a los diversos requerimientos ciudadanos. Por tanto, la participación ciudadana en la gestión pública se refiere al rol que cumplen los ciudadanos en las decisiones asociadas a la implementación de políticas, planes y programas desarrollados por el Estado.

En dicho contexto, cabe señalar que los ciudadanos debieran transitar desde ser considerados objetos de la política pública (sin posibilidad de interactuar e involucrarse en los asuntos de interés público), a ser sujetos de política pública, lo cual implica necesariamente la generación de espacios de implicancia entre las necesidades y requerimientos ciudadanos, y las decisiones del aparato estatal. Se trata de generar espacios de deliberación y que la opinión y la voz de los ciudadanos sea considerada a la hora de tomar decisiones que involucren sus intereses individuales y colectivos.

## ¿Cómo involucrar a la ciudadanía?

El artículo 73 de la Ley nº 20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, indica que: “los órganos de la Administración del Estado, de oficio o a petición de parte, deberán señalar aquellas materias de interés ciudadano en que se requiera conocer la opinión de las personas (...). La consulta señalada (...) deberá ser realizada de manera informada, pluralista y representativa”.

## Las consultas ciudadanas ¿qué son y cómo se realizan?

La consulta ciudadana es un proceso a través del cual se somete a consideración de la ciudadanía temas de interés público, mediante distintas herramientas que permiten informar y recoger los distintos



puntos de vista, perspectivas y opiniones, a objeto de ser considerados en los distintos momentos del ciclo de la política pública.

Debe comprenderse como un proceso que contiene etapas y no como un espacio de recopilación de información para validar una política o decisión particular.

En general, una consulta ciudadana incluye los siguientes componentes:

1. Anuncio y difusión de la Consulta Ciudadana, que es la información previa sobre el proceso de consulta, su objetivo y etapas a la contraparte ciudadana.
2. Registro de las observaciones ciudadanas a través de la consulta presencial o virtual.
3. Procesamiento de la información registrada (opiniones y aportes) recogidas durante la consulta ciudadana.
4. Restitución a la ciudadanía de los resultados del proceso de consulta pública. La autoridad pública de la institución da respuesta a las observaciones ciudadanas.

## Objetivos de la consulta ciudadana

- Recabar la opinión y aportes de ciudadanía sobre alguna política a su enriquecimiento en las distintas etapas del ciclo de vida de la política pública.

- Incrementar la legitimidad de las políticas públicas a través de la deliberación y co-construcción de estas entre los servicios públicos y la ciudadanía.

- Fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía, promoviendo una respuesta de calidad y oportuna de parte de los órganos de la Administración del Estado.

En síntesis las consultas ciudadanas pueden realizarse en cualquier momento del ciclo de la política y los temas pueden ser definidos por las instituciones públicas (de oficio) o por los ciudadanos (a petición de parte) y la forma como se implementen debe estar señalada en sus normas de participación ciudadana.

## Ejecución de las consultas ciudadanas

La consulta ciudadana puede realizarse mediante la modalidad presencial y/o virtual o ambas en forma simultánea, si lo que se desea es contar con mayor tasa de participación.

### a. Modalidad Presencial a través de Diálogos Participativos.

Tradicionalmente los espacios de encuentro y deliberación entre las autoridades públicas y la ciudadanía se encontraban circunscritos solamente a la participación presencial, que tiene la ventaja de que participan personas, grupos, líderes y representantes de organizaciones de la sociedad civil, entre otros, en vínculo directo con el aparato público.

### b. Modalidad Virtual: Consultas Ciudadanas Virtuales

En la actualidad como consecuencia del desarrollo de las tecnologías para la información, es posible construir un espacio de participación virtual de gran influencia y alcance. En este sentido, el uso de internet, como canal de comunicación, extiende, añade, amplía y posibilita la participación a aquellos ciudadanos/as que por diversos motivos no pueden hacerlo de forma presencial.