

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
31-03-2020	1.0	Adopción de lineamientos para entidades externas. Tema: “ <i>Cultura ciudadana</i> ”.

TABLA DE CONTENIDOS

1. GENERALIDADES	3
2. OBJETIVOS	9
2.1 Objetivo general	9
2.2 Objetivos específicos	9
3. ANTECEDENTES TÉCNICOS O MARCO TEÓRICO	9
4. CONCEPTOS	11
5. MARCO NORMATIVO Y DE REFERENCIA	13
5.1 Normatividad	13
5.2 Documentos de referencia	14
6. 15	
6.1 En el diagnóstico	16
6.1.1 En el escritorio	16
6.1.2 Diagnóstico de partida: hipótesis inicial	17
6.1.3 En campo: investigación cualitativa específica	18
6.1.4 Análisis y conclusión del diagnóstico	22
6.2 En el diseño	23

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas	
	Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

6.2.1	Objetivos de las acciones	24
6.2.2	Ideación	26
6.2.3	Teoría de cambio	32
6.2.4	Pruebas	33
6.2.5	Producción	36
6.3	En la intervención	36
6.3.1	Pilotaje	36
6.3.2	Protocolo de implementación	37
6.3.3	Transferencia metodológica	39
7.	CONSIDERACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN, GESTIÓN Y MONITOREO	40
7.1	Principios éticos de intervención	40
7.2	Evaluación y monitoreo	41
7.2.1	La unidad de medida	41
7.2.2	Indicadores y verbos	42
7.2.3	Pilotaje del instrumento de evaluación	47
7.3.	Recomendaciones para la comunicación	48

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas	
	Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

1. GENERALIDADES

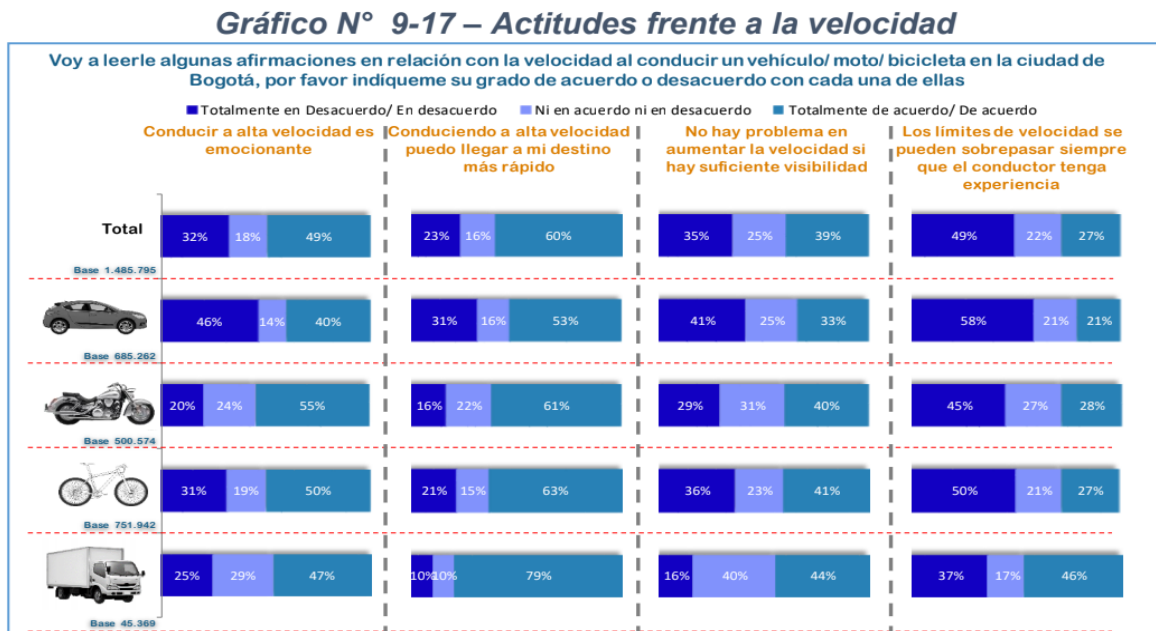
Este lineamiento busca ofrecer criterios técnicos y otras consideraciones necesarias para desarrollar estrategias de cultura ciudadana para la seguridad vial. La mayoría de enfoques contemporáneos de seguridad vial coinciden con la Organización Mundial para la Salud -OMS- en que los siniestros viales deben ser entendidos como fenómenos sistémicos, es decir, en los que interactúan distintas variables. Según el modelo de William Haddon Jr, son tres: el entorno, el vehículo y el ser humano, que interactúan en las tres fases del choque: la previa, la del choque mismo y la posterior (Cf. OMS, 2004, p.5). Aunque es evidente que las deficiencias en el diseño del entorno y del vehículo contribuyen a los choques mortales o causantes de lesiones graves, no puede pasarse por alto el factor humano de la seguridad vial. Desde la perspectiva de la administración distrital se busca hacer énfasis en el ser humano ya que es este quien percibe el riesgo y a través de sus acciones trata de evitarlo encaminando su comportamiento a la seguridad vial.

El factor humano comprende tanto las condiciones físicas y psicológicas de los actores viales como las prácticas sociales, las variables demográficas y los modelos culturales de aprendizaje del comportamiento en la vía (Cf. *Encuesta de percepción frente al riesgo vial*, SDM, 2018, p.14). Factores de riesgo vial como el exceso de velocidad, el cansancio, el sueño, la enfermedad, la distracción, el consumo de alcohol, la imprudencia y la agresividad, dependen del factor humano. Cuando un actor vial toma decisiones relacionadas con el riesgo puede estar influenciado por dichas condiciones, prácticas y normas. Daniel Kahneman, premio Nobel de Economía, nos da un ejemplo de una condición psicológica (el sesgo cognitivo de ignorar la competencia) que es relevante para la seguridad vial. Según él, el 90% de los conductores creen que son mejores que la media, lo cual necesariamente debe ser falso para algunos de esos conductores. Lo que la cifra muestra es que la mayoría de conductores tienen una autopercepción muy optimista de sus habilidades, es decir, un exceso de confianza en sus habilidades. Para Kahneman, mientras que es fácil responder a la pregunta “¿es usted un buen conductor?”, la información necesaria para responder a la pregunta “¿es usted mejor que el conductor promedio?” es muchísimo más difícil de obtener. Para responder con certeza a esa pregunta necesitaríamos poder estimar la calidad media de los conductores antes de poder compararnos, lo cual es casi imposible. Lo que ocurre entonces es que las personas se comparan a sí mismas con el promedio sin saber siquiera cuál es dicho promedio, lo cual las lleva a ser demasiado optimistas sobre su capacidad relativa para una actividad que realizan medianamente bien. Este exceso de confianza en las capacidades de conducción puede tener graves consecuencias en la seguridad vial (Cf. Kahneman, 2011, p. 259).

La encuesta de *Percepción del riesgo vial en la ciudad de Bogotá* (EPRV) (2018) muestra que solamente el 49% de los encuestados están totalmente en desacuerdo o en desacuerdo con la afirmación según la cual “los límites de velocidad se pueden sobrepasar siempre que el conductor

tenga experiencia”. El 27% de los conductores de Bogotá encuestados justifican desobedecer los límites de velocidad a partir de su percepción de sus habilidades en la conducción que, como muestra Kahneman, puede estar sesgada por un exceso de confianza en sí mismos.

Figura 1. Actitudes frente a la velocidad.



Fuente: SDM 2018, elaboración propia a partir de la Encuesta de Riesgo Vial. Bogotá. 2018

Fuente: Gráfico 9-17 de la EPRV, 2018.

Otro ejemplo de una condición psicológica que atraviesa el factor humano en la seguridad vial es la heurística de disponibilidad por afecto o emoción. Los psicólogos que estudian el riesgo y la toma de decisiones como Paul Slovic han mostrado que hay una correlación entre el afecto que despiertan las tecnologías y la percepción de sus riesgos y desventajas. Es decir, si a una persona, por ejemplo, le gustan mucho las motocicletas, es muy probable que considere que son menos riesgosas que una persona a quien no le gustan. En cambio, si a alguien le disgusta una tecnología es muy probable que solamente perciba sus riesgos y desventajas, sin ver los posibles beneficios que tiene (Cf. Kahneman, 2011, p.139). Por esa razón, es grave que el 55% de los motociclistas encuestados sientan que la velocidad es emocionante como muestra la imagen 1. (EPRV, 2018, p. 55). El gusto por la velocidad induce a los motociclistas a considerar sesgadamente sus riesgos por la heurística de disponibilidad por afecto.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas	
	Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

Además de las condiciones psicológicas o cognitivas del factor humano en la seguridad vial, este concepto contempla que el comportamiento se puede ver influenciado por las prácticas sociales y los modelos culturales de aprendizaje del comportamiento en la vía. Aunque este enfoque es más reciente y ha sido menos explorado por la literatura científica sobre seguridad vial, por lo que la evidencia empírica es menos robusta que la que explora el enfoque cognitivo, hay estudios que sugieren que intervenciones diseñadas a partir de un enfoque de normas sociales pueden producir cambios positivos en la seguridad vial. Así, por ejemplo, un estudio canadiense conducido por Maryam Merrikhpour mostró a través de experimentos con adolescentes que darles retroalimentación (*feedback*) que compare su comportamiento vial con el de sus padres, mejoró el desempeño de los adolescentes más efectivamente que una retroalimentación que no incluía información sobre el desempeño de sus padres (Merrikhpour, 2017, p. 193). Las normas sociales influyen en la transgresión de las normas viales o inducen a las personas a asumir riesgos innecesarios pues dentro de las motivaciones humanas más fuertes se encuentra la de sentirse incluido en un grupo o comunidad. En el estudio de Merrikhpour, esas personas son los padres de los adolescentes, pero sería interesante conocer cuál es el comportamiento vial de estos adolescentes si en lugar de recibir retroalimentación de sus padres la reciben de sus amigos del colegio. ¿Cómo se comportaría un adolescente si su mejor amigo considera que conduce muy despacio? Estas son las preguntas que se hace el enfoque de cultura ciudadana a partir de las normas sociales. ¿Qué son entonces estas normas?

Desde este enfoque existen tres sistemas reguladores y seis mecanismos que explican el comportamiento humano en relación con las normas y, en este caso, también con el riesgo vial (ver imagen 2). Las normas formales son aquellas que están codificadas en constituciones, leyes, decretos, resoluciones o cualquier otro tipo de normatividad escrita como el Código Nacional de Tránsito Terrestre (Ley 769 de 2002).

Las normas morales son aquellas que la persona elige seguir al margen de consideraciones sociales, por conformidad a sus propias creencias o a su fuero interior, por ejemplo, cuando alguien sigue una dieta vegetariana por consideraciones morales pese a que sus amigos y familiares comen carne. Y las normas sociales, en un sentido amplio, incluyen aquello que es aceptado o rechazado en un grupo o comunidad, pero que no se encuentra codificado en textos jurídicos sino en las prácticas culturales, por ejemplo, la norma social de detener el vehículo para que pase el peatón pese a que no haya pasos peatonales. Aunque en Colombia no existe, es una norma social en otros países: los peatones tienen la expectativa de que el conductor se va a detener y debería detenerse, y los conductores tienen la expectativa de que, si no se detienen, entonces los demás los van a juzgar como irresponsables o incíviles.

Imagen 2. Sistemas de regulación

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

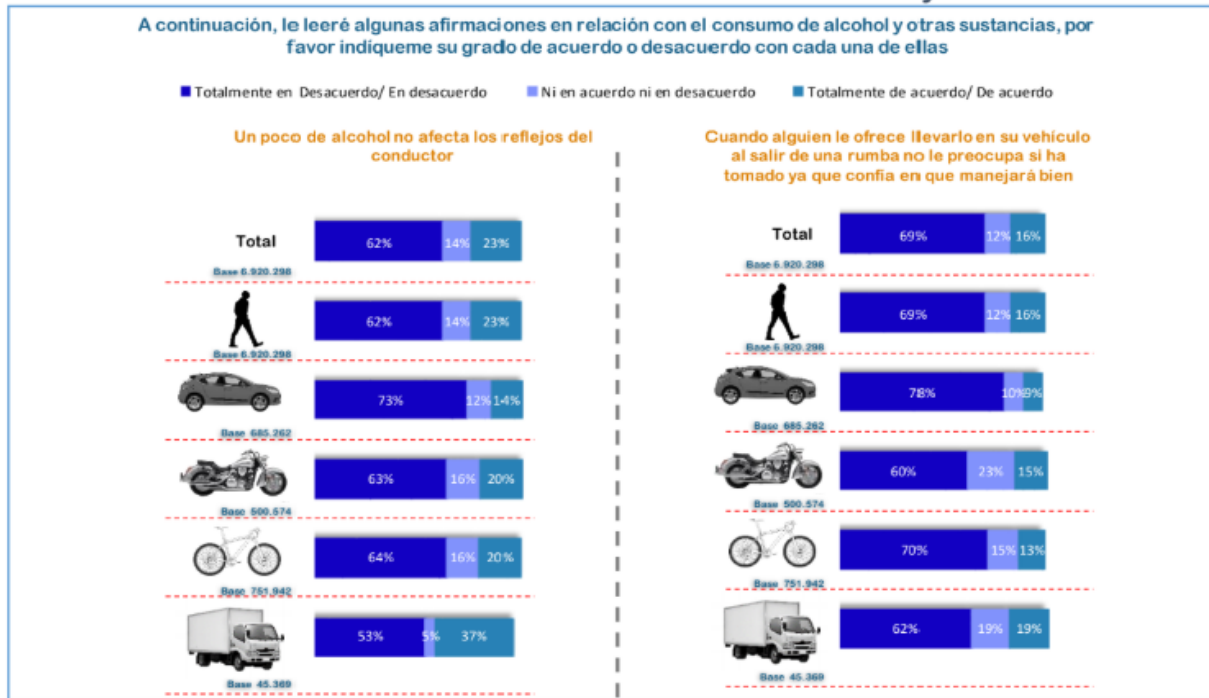


Fuente: Mockus, 2002.

El temor a la sanción legal es solo uno entre seis mecanismos que explican por qué las personas obedecen o no las normas. Además, este enfoque considera el temor al rechazo social o el deseo de aprobación de los pares como mecanismos reguladores del comportamiento (Cf. Mockus, 2002). El reto de la cultura ciudadana, tal como lo teoriza Antanas Mockus, es armonizar los tres sistemas reguladores, es decir, lograr la aprobación moral y social de las obligaciones legales y reducir la aprobación cultural y moral a las acciones ilegales. En seguridad vial, por ejemplo, se trataría de lograr que la ciudadanía no justifique tomar alcohol antes de conducir pues “un poco no afecta los reflejos”, como justificó el 23% de encuestados en la EPRV (2018), bien sea porque moralmente consideran injustificable conducir bajo el efecto de alcohol, así sea poco (*autorregulación*), o porque consideran que los demás los van a excluir o a sancionar socialmente si lo hacen (*mutua regulación*).

Imagen 3. Actitudes sobre consumo de alcohol y conducción.

Gráfico N° 9-26 – Actitudes sobre consumo de alcohol y conducción



Fuente: SDM 2018, elaboración propia a partir de la Encuesta de Riesgo Vial. Bogotá. 2018

Fuente: Gráfico 9-26 de la EPRV, 2018.

En términos de intervención, ambos enfoques han mostrado ser eficaces en la seguridad vial. En Colombia se han dispuesto “policías virtuales” o *dummies* en carretera para disuadir a los conductores a desacelerar, apelando a lo que Kahneman llama el “sistema 1” o el juicio intuitivo, para diferenciarlo del sistema 2, que es el juicio deliberado. El sistema 1 tiene que ver más con intuiciones y toma rápida de decisiones que con juicios construidos racionalmente y con paciencia. En este caso se apela al miedo a la sanción de un policía que en realidad está hecho de cartón. Otro ejemplo de intervención a partir de este enfoque, que se conoce como intervención a través de *nudges* o pequeños empujones hacia cierto comportamiento, son los templos falsos para reducir la velocidad en India. Las carreteras hacia Shimla eran muy peligrosas y las señales de tránsito no mitigaban el riesgo vial. Las autoridades locales construyeron altares religiosos en puntos de alto riesgo y la estrategia funcionó: “resultó que el conductor promedio(...) reduce la velocidad antes del altar y toma unos segundos para pedir bendiciones”.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

El enfoque cultural o de normas fue en el que se apoyó Antanas Mockus para la exitosa estrategia de las tarjetas ciudadanas en Bogotá. La estrategia consistió en distribuir cientos de miles de tarjetas con un lado blanco y otro rojo entre peatones y conductores. El lado blanco mostraba una mano cuyo dedo pulgar estaba extendido hacia arriba en señal de aprobación, mientras que el lado rojo mostraba una mano con el pulgar hacia abajo, la convencional señal de censura. El mecanismo consiste en darles la posibilidad a los actores viales de retroalimentar inmediatamente a los demás actores sobre sus comportamientos: “me parece que lo estás haciendo bien”, “me parece que lo estás haciendo mal”, apelando al temor al rechazo social y al deseo de reconocimiento social para regular comportamientos viales. Tras revisar algunos datos, la administración distrital decidió eliminar el lado rojo para matizar la censura y en su lugar poner un lado amarillo que sugiere oportunidad de cambio. Al mismo mecanismo regulador apelaba la famosa estrategia de los mimos, quienes corregían a los peatones usando la vergüenza para que pasaran por la cebrá.

Así pues, a partir de las variables cognitivas (psicológicas) y culturales del factor humano podemos entender la **cultura ciudadana para la movilidad** como la explica el decreto 813 de 2017 por el cual se adoptó el *Plan distrital para la seguridad vial 2017-2026*:

“Un sistema de comportamientos, hábitos, actitudes, valores, emociones y normas que son compartidas y legitimadas socialmente porque permiten la convivencia, la solidaridad y el respeto por el/la otro/a, así como el disfrute sostenible de los bienes colectivos y del espacio público que conforman el sistema de movilidad”.

El mismo decreto define también la seguridad vial como el “conjunto de acciones, mecanismos e intervenciones sobre la infraestructura vial y de transporte, que están dirigidos a la prevención de siniestros viales, su mitigación o la minimización de sus efectos. Se refiere también a tecnologías y distintas prácticas de diseño urbano dispuestas a favor de todos los usuarios de la vía para una circulación segura que proteja la vida y brinde comodidad, seguridad y accesibilidad urbana”. Así pues, la **cultura ciudadana para la seguridad vial** es el conjunto de presuposiciones, creencias, valores, actitudes y normas compartidas por miembros de una comunidad, que interactúan con las estructuras y sistemas de la misma para influenciar comportamientos a través de acciones, mecanismos e intervenciones que estén dirigidos a prevenir siniestros viales, mitigar o minimizar sus efectos.

Estos lineamientos ofrecen conceptos, metodologías, líneas de acción y recomendaciones para diagnosticar, diseñar, implementar y evaluar acciones o estrategias de cultura ciudadana para la seguridad vial, considerando el factor humano tanto en sus condiciones psicológicas y cognitivas como en sus características culturales y normativas.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas	
	Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Establecer lineamientos de seguridad vial que brinden a la Secretaría Distrital de Movilidad criterios técnicos para el desarrollo de estrategias de cultura ciudadana en sus distintas etapas: diagnóstico, diseño, intervención y evaluación.

2.2 Objetivos específicos

- Unificar y estandarizar los conceptos utilizados alrededor del desarrollo de estrategias de cultura ciudadana.
- Ofrecer lineamientos para la formulación y el análisis propio del diagnóstico de problemáticas relacionadas con la cultura ciudadana.
- Ofrecer lineamientos para diseñar e implementar acciones y estrategias de cultura ciudadana.
- Ofrecer recomendaciones para la formulación de evaluación de acciones y estrategias de cultura ciudadana.
- Ofrecer recomendaciones para la comunicación de estrategias de cultura ciudadana de seguridad vial.
- Ofrecer lineamientos para realizar estudios e investigaciones sobre cultura ciudadana que soporten procesos de formulación de políticas, planes, programas y proyectos en la materia, para la ciudad.

3. ANTECEDENTES TÉCNICOS O MARCO TEÓRICO

Como se explicó en el primer numeral (Generalidades) la seguridad vial depende de tres factores y uno de ellos es el factor humano. El comportamiento vial del ser humano se puede entender desde un enfoque cognitivo -que enfatiza en la psicología del individuo-, o uno normativo -que pone el acento en las relaciones sociales del individuo-. En el caso de la seguridad vial no es recomendable elegir alguno de los dos enfoques, sino tenerlos en cuenta a ambos y tratar de articularlos dependiendo del tipo de estrategia de cultura ciudadana que se necesite.

Si a partir de encuestas o de un diagnóstico específico se encuentra que la variable más importante para intervenir un problema relacionado con seguridad vial desde el enfoque de cultura ciudadana tiene que ver con las capacidades cognitivas del ciudadano (sus posibles sesgos, por ejemplo, o el hecho de que lleve un comportamiento del sistema 1 al sistema 2), entonces este debería privilegiarse. Si, por el contrario, se encuentra que el comportamiento estudiado sí opera como una norma social, entonces es mejor trabajar en cambiar las expectativas empíricas o normativas alrededor del comportamiento.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas	
	Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

Tal vez uno de los datos más relevantes del Anuario de Siniestralidad Vial de Bogotá (2017), desde el punto de vista de la cultura ciudadana, es el hecho de que el 80% de víctimas fatales en los siniestros viales fueron hombres. O sea que por cada mujer muerta en siniestros viales hubo en 2017 cuatro hombres muertos. Esta cifra, que es coherente con datos nacionales y que mantiene diferencias similares con respecto a años anteriores, sugiere que el género puede estar relacionado con los siniestros viales. Tal vez podría pensarse que esa diferencia se debe simplemente a la distribución del sexo en la muestra: por ejemplo, podría pensarse que hay más hombres víctimas fatales en siniestros viales que involucran buses del servicio público simplemente porque hay más hombres conductores de estos buses que mujeres conductoras. Sin embargo, el hecho de que inclusive en el caso de los peatones, cuya distribución por género debería ser más o menos de 50/50, haya una mayoría de víctimas fatales y heridas hombres (el 74%) frente a las peatonas (26%) sugiere que la tendencia va más allá de esta distribución del sexo. Esta diferencia parece estar atravesada por un tema cultural, a saber, los comportamientos y las representaciones asociadas a roles de género tradicionales.

Aunque la Encuesta de percepción del riesgo vial arroja algunas pistas de interpretación de esta relación entre género y comportamientos viales, no hay todavía un estudio que la explique. Una hipótesis que podría ser sujeta a una investigación es que la cultura machista atraviesa también el comportamiento vial y la percepción del riesgo. Un "macho" conduce de cierta manera y toma ciertas decisiones de riesgo; hay maneras de conducir que son percibidas por los hombres como "manejar como una vieja", etc. De acuerdo a esta hipótesis, esta cultura machista es causante de que haya más heridos y víctimas fatales hombres que mujeres. A partir de este tipo de interpretación es probable que el mejor enfoque de intervención sea el de normas sociales.

Por otra parte, la Encuesta de percepción del riesgo vial arroja datos que muestran que la noción de riesgo de los actores viales puede estar atravesada por sesgos cognitivos. Por ejemplo, el hecho de que el 38% de los bogotanos encuestados creen que tomarse uno o dos tragos no afecta sus habilidades para conducir o que haya bogotanos que justifiquen conducir por encima de la velocidad máxima permitida porque tienen experiencia. Paul Slovic, Daniel Kahneman y otros psicólogos y economistas del comportamiento han encontrado recientemente que las decisiones humanas relacionadas con riesgo a menudo están atravesadas por atajos en la deliberación o sesgos cognitivos que nos llevan a pensar, por ejemplo, que somos mejores conductores de lo que en realidad somos. Una buena manera para evitar que esto pase a utilizando *nudges* o "pequeños empujones" que ayuden a que las personas se hagan conscientes de sus limitaciones y a que den cuenta de la manera en que sus sesgos afectan sus decisiones.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas	
	Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

4. CONCEPTOS

Como complemento a los conceptos definidos en el lineamiento general asociados a seguridad vial, a continuación, se encuentran los que tienen que ver con cultura ciudadana y normas sociales. Algunos se tomaron del libro *Norms in the Wild* de la filósofa Cristina Bicchieri y son versiones cortas, traducidas y parafraseadas de las definiciones que se encuentran en el texto. La referencia de donde se tomó la definición aparece entre paréntesis al final de cada concepto. Algunas definiciones fueron resumidas y adaptadas para el contexto de la seguridad vial o están acompañadas con ejemplos relevantes para la seguridad vial que no hacen parte de la definición original del autor.

Acción de cultura ciudadana: Es una intervención para el cambio realizada desde el enfoque de cultura ciudadana.

Acción piloto: Es una intervención de bajo presupuesto realizada con el objetivo de testear la hipótesis de cambio y recibir retroalimentación para su rediseño.

Actitudes: una actitud es entendida como una disposición evaluativa hacia algún objeto, persona o comportamiento. Normalmente se verbaliza con expresiones como “me gusta”, “no me gusta”, “creo que uno debe”, “creo que uno no debe”, “apruebo”, “desapruebo”. (Cf. Bicchieri, C. 2016).

Actor vial: son los peatones, conductores y pasajeros que interactúan en el sistema de movilidad. La categoría “conductor” abarca operadores de distintos tipos de vehículos, automotores y no automotores –como bicicletas o triciclos. La categoría “pasajeros” agrupa a quienes se movilizan en condición pasiva en distintos tipos de vehículos (carro particular, taxi, bus, moto, etc.). (Percepción de riesgo vial en los actores viales de la ciudad de Bogotá. Documentos 1 y 2: Marco teórico y Estado del arte en encuestas de percepción del riesgo vial, SDM, 2018).

Comportamiento: un comportamiento es una acción que ejecuta un individuo o un grupo de individuos y que es visiblemente constatable en la realidad. Así, por ejemplo, “pensar” no es un comportamiento, en cambio, “cruzar la calle” sí. Según Bicchieri, el comportamiento humano está modulado por tres sistemas reguladores: normas formales, normas morales y normas sociales (Cf. Bicchieri, C. 2016).

Conocimiento: involucra el reconocimiento y la recordación de hechos, términos, definiciones de conceptos, y el hecho de poder ir de lo universal (el concepto) a lo particular (un ejemplo o una aplicación del concepto). (Cf. Bloom, 1956).

Corresponsabilidad: Es la idea de que la responsabilidad sobre la seguridad vial es compartida entre el Estado y la ciudadanía y, por supuesto, entre unos actores viales y otros. El estado debe continuar haciendo esfuerzos por reducir a cero el número de víctimas de siniestros viales a través del diseño, la operación y el control de sistemas de movilidad y los actores viales deben usarlos correctamente, conocer y respetar las normas que los rigen y ejercer sus derechos y deberes como actores viales.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas	
	Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

Creencias: son las opiniones que tiene un individuo sobre un hecho de la realidad o sobre una idea o concepto que puede ser verdadero o falso.

Cultura ciudadana: sistema de comportamientos, hábitos, actitudes, valores, emociones y normas mínimas que son compartidas y legitimadas socialmente porque permiten la convivencia y el respeto por los demás, así como el disfrute de bienes colectivos y el espacio público. Reconoce a los ciudadanos como sujetos de derechos y deberes y agentes de transformaciones culturales (Decreto 813 de 2017). Por extensión, se llama cultura ciudadana a los procesos de transformación de esos sistemas.

Cultura de la seguridad vial: es el conjunto de presuposiciones, creencias, valores, actitudes y normas compartidas por miembros de una comunidad, que interactúan con las estructuras y sistemas de la misma para influenciar comportamientos relacionados con la seguridad vial. (Edwards et al, 2014, pp. 294).

Emociones: son los episodios en los que se experimenta una excitación psíquica que llamamos ira, miedo, alegría y similares. También se usa en un sentido disposicional cuando alguien tiene una predisposición a sentir emociones concretas en ciertos contextos (Cf. Elster, 1999). Por ejemplo, cuando se dice de alguien que tiene “ira de carretera” porque siente ira cuando conduce.

Estrategia de cultura ciudadana: Es un conjunto de acciones de cultura ciudadana articuladas por un tema común o que apuntan a un mismo objetivo general y que suelen estar cobijadas bajo una misma narrativa o concepto sombrilla.

Factor humano en seguridad vial: comprende las condiciones físicas y psicológicas de los actores viales en combinación con variables demográficas, prácticas sociales y modelos culturales de aprendizaje del comportamiento en la vía. (Encuesta de Percepción frente al riesgo vial en la ciudad de Bogotá, SDM, 2018).

Justificaciones para desobedecer: razones ofrecidas por los actores viales para incumplir, en determinadas situaciones, las normas viales. Por ejemplo, “no pago el pasaje del bus porque el servicio es malo” o “no obedezco el límite de velocidad porque tengo la habilidad de conducir con seguridad más rápido”.

Normas formales: son las que se crean a través de una institución o una entidad formal y que casi siempre están escritas en documentos como leyes, decretos, resoluciones o cualquier otro tipo de normatividad escrita. (Cf. Bicchieri, C. 2016). Por ejemplo, el Código nacional de tránsito terrestre.

Normas morales: son aquellas que la persona elige seguir sin importar ninguna consideración social, sino por su fuero interior o su conciencia. Por ejemplo, una norma moral para alguien puede ser no comer carne, pese a que en su contexto social este sea un comportamiento aceptado y aprobado por todos. (Cf. Bicchieri, C. 2016).

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

Normas sociales: son aquellas que dependen de la internalización de la cultura. Están compuestas por expectativas empíricas, o sea lo que un individuo espera que los demás hagan, y expectativas normativas, es decir, lo que el individuo cree que los demás consideran apropiado o que debería hacerse (Cf. Bicchieri, C. 2016).

Pedagogía: es el saber propio de las maestras y los maestros que les permite orientar los procesos de formación de los y las estudiantes (Cf. Ministerio de Educación Nacional). En este sentido, la cultura ciudadana podría verse como un proceso pedagógico entre el Estado y la ciudadanía, sin embargo, no cualquier proceso pedagógico es cultura ciudadana. Por ejemplo, no es cultura ciudadana un curso magistral sobre el Código nacional de tránsito.

Sesgo cognitivo: es un efecto psicológico que produce un atajo en el procesamiento mental, lo que a menudo lleva a una distorsión del juicio racional de la que no se es plenamente consciente (Cf. Kahneman, 2011).

5. MARCO NORMATIVO Y DE REFERENCIA

Se presentan a continuación una lista de normas y otra de documentos técnicos de referencia, que si bien no constituyen listas definitivas, sirven como base para la aplicación de este lineamiento.

5.1 Normatividad

- Ley 769 de 2002 (Código nacional de tránsito terrestre) que en su Título III. determina cuáles son las *Normas de comportamiento* para los distintos actores viales.
- Ley 1383 de 2010 “Por la cual se reforma la ley 769 de 2002 - Código Nacional de Tránsito, y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1503 de 2011 “Por el cual se promueven la formación de hábitos, comportamientos y conductas seguras en la vía y se dictan otras disposiciones”. ART. 1º. Objeto. “define lineamientos generales en educación, responsabilidad social empresarial y acciones estatales y comunitarias para promover en las personas la formación de hábitos, comportamientos y conductas en la vía y en consecuencia, la formación de criterios autónomos, solidarios y prudentes para la toma de decisiones en situaciones de desplazamiento o de uso de la vía pública.”
- Acuerdo 645 de 2016. Plan de desarrollo “Bogotá Mejor para Todos”.
- Decreto 813 de 2017 por el cual se adopta el Plan Distrital de Seguridad vial y del motociclista 2017-2026 que define la cultura ciudadana (ver 3. Conceptos).
- Decreto 672 de 2018 “Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Movilidad y se dictan otras disposiciones”

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

5.2 Documentos de referencia

- Encuesta de percepción frente al riesgo vial en la ciudad de Bogotá (2018) Secretaría Distrital de Movilidad, Sigmadoc Colombia.
- Marco teórico y estado del arte, Percepción frente al riesgo vial en la ciudad de Bogotá (2018). Secretaría Distrital de Movilidad, Sigma - BIGA.
- Estado del Arte sobre el componente cultural en las políticas públicas formuladas en Bogotá D.C (2017) Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Dirección de Cultura Ciudadana.
- Enfoques y estrategias de Cultura Ciudadana en Bogotá D.C impulsadas por la administración distrital en los últimos 20 años (2017). Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Dirección de Cultura Ciudadana.
- Acosta, O. (2009) *Adaptive Urban Water Demand Management for an Uncertain World; A Case Study: Innovative Water Demand Management during supply crisis of Bogotá in 1997*, Master of Science, Faculty for Forest and Environmental Sciences, Albert Ludwigs Universität, Freiburg, Berlin. (Inédito)
- Bicchieri, C. (2016). *Norms in the Wild*. Oxford, United Kingdom: Oxford University Press.
- Bloom, BS. (1956) *Taxonomy of educational objectives: the classification of educational goals*. New York: Longmans, Green.
- Edwards, J. et al. *A Framework for Conceptualising Traffic Safety Culture* (2014). En: Transportation Research Part F, pp. 293-302, Elsevier.
- Guttman, N. (2015) *Persuasive appeals in road safety communication campaigns: Theoretical frameworks and practical implications from the analysis of a decade of road safety campaign materials*. En: Accident Analysis and Prevention 84, pp. 153-164, Tel Aviv University, Tel Aviv.
- IDEO, *Diseño centrado en las personas, Kit de herramientas*, 2da edición. Obtenido de <http://www.designkit.org/resources/1> el 7 de junio de 2019.
- Kahneman, D. (2011) *Pensar rápido, pensar despacio (Thinking, Fast and Slow)*. New York: Farrar, Straus and Giroux.
- Merrikhpour, M. Donmez, B. (2017) *Designing feedback to mitigate teen distracted driving: A social norms approach*. En: Accident Analysis and Prevention, n. 104, pp. 185-194.
- Mockus, A. (2002). *Convivencia como armonización entre ley, moral y cultura*. En: Perspectivas, 32(1), pp. 19–37.
- Mockus, A. (2000) *Cultura ciudadana y comunicación*. En: Revista La Tadeo No. 68 - Primer Semestre 2003, Bogotá.
- Mockus, A. (1999) *Comunicación intensificada y cultura ciudadana: caso Bogotá*. En: La ciudad, escenario de comunicación. Comp. Fernando Carrión, Dorte Wollrad. Quito: Flasco, Sede Ecuador: 167-177.
- Nesta (2011) *DIY: Development, Impact and You. Practical tools to trigger and support social innovation*. The Rockefeller Foundation.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

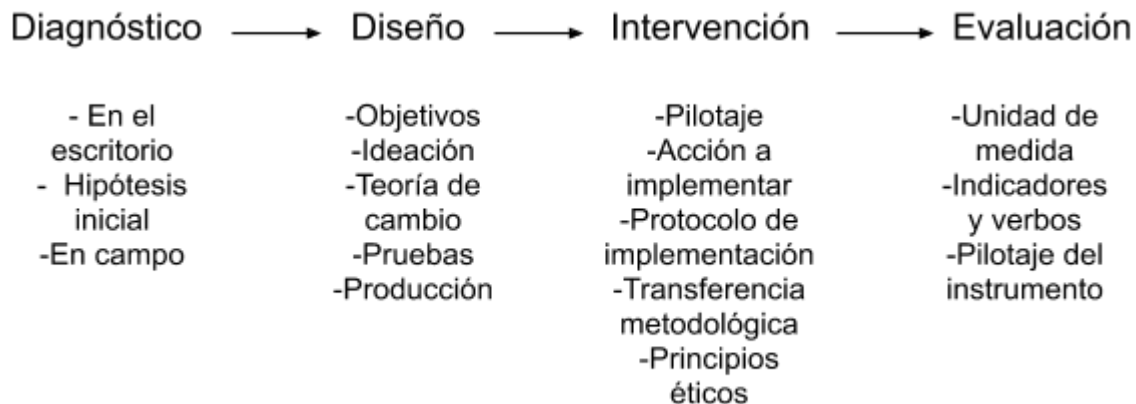
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2004). *Informe mundial sobre prevención de traumatismos causados por el tránsito. Elementos para la toma de decisiones.* Washington DC.
- Ries, E. (2011) *The Lean Startup.* New York: Crown Business.
- Savoia, A (2011). *Prototype it: make sure you are building the right it before you build it right.* (inédito, disponible en internet).
- Wendell, S. (2014) *Designing for Behavior Change: Applying Psychology and Behavioral Economics.* Sebastopol: O'reilly.

6. LINEAMIENTOS TÉCNICOS

Para facilitar la comprensión y aplicación de los lineamientos y recomendaciones técnicas que se plantean en este documento, la información se agrupará de acuerdo con las diferentes etapas de desarrollo de estrategias de cultura ciudadana: diagnóstico, diseño, intervención y evaluación. Además, aunque no debe entenderse como un paso final cronológicamente a los demás, también se ofrecen algunas recomendaciones para la comunicación de acciones de cultura ciudadana.

A continuación, se presenta un esquema general con los pasos para llevar a cabo una acción o estrategia de cultura ciudadana.

Esquema 1. Etapas de desarrollo de una acción de cultura ciudadana.



Fuente: Oficina de Seguridad Vial, SDM, 2019.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

6.1 En el diagnóstico

La primera etapa para llevar a cabo una acción o estrategia de cultura ciudadana es el diagnóstico. Su objetivo es contar con suficiente información para entender un problema y ofrecer hipótesis sobre cómo solucionarlo. Se divide en dos etapas: investigación en el escritorio e investigación en campo.

6.1.1 En el escritorio

Para entender un problema que intuimos que podría mejorar con cultura ciudadana vale la pena empezar por una revisión bibliográfica tanto de fuentes primarias como de fuentes secundarias. Esto nos permite ampliar nuestro entendimiento del problema y evita que hagamos acciones desde nuestros propios prejuicios sobre él. Además, es importante revisar referentes de implementación en temas o problemas similares tanto al interior de la Secretaría o de otras entidades, como en otras ciudades o países para ayudar a la creatividad a andar.

- **Revisión de fuentes primarias:** con seguridad la Secretaría Distrital de Movilidad, o la entidad interesada en llevar a cabo acciones de cultura ciudadana, ya tiene información sobre el problema que se quiere impactar. Esta revisión consiste en consultar esos documentos para rastrear información relevante para entender el problema.

Por ejemplo, si se quiere diseñar una acción para reducir las muertes de motociclistas en siniestros viales, entonces el punto de partida es buscar datos relacionados con esta problemática en las versiones más recientes del *Anuario de siniestralidad vial de Bogotá*, la *Encuesta de percepción frente al riesgo vial en Bogotá* y en la *Encuesta de Movilidad*. Además, supongamos que alguien recordó que la Oficina de Gestión Social realizó un *informe cualitativo* sobre motociclistas de la localidad de Usaquén. Estos serían los primeros insumos a revisar.

- **Revisión de fuentes secundarias:** además de la información primaria, es probable que sea necesario revisar información secundaria para ahondar en el problema. Las encuestas y el Anuario nos dan información “gruesa”, es decir, nos muestran datos sobre los problemas, pero no explican las causas detrás de esos problemas dado que ese no es su objetivo. En la información secundaria es ideal encontrar explicaciones sobre los comportamientos a estudiar a partir de las motivaciones, emociones, preferencias, creencias, etc., de los actores viales involucrados en la problemática de partida.

Por ejemplo, supongamos que la acción para reducir muertes de motociclistas, además, busca priorizar jóvenes de 20 a 25 años pues en los últimos meses ha sido la población más afectada. Quizás encontremos en revistas especializadas artículos sobre las motivaciones, emociones o

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas	
	Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

normas sociales que guían el comportamiento de motociclistas de estas edades en Bogotá, o en ciudades latinoamericanas parecidas. Encontramos un artículo de *Accident Analysis and Prevention* sobre motociclistas jóvenes en el Perú y un capítulo de un libro de *Dejusticia* sobre las justificaciones de los motociclistas de Colombia para infringir las normas viales.

- **Revisión de referentes de implementación:** por último, debemos buscar referentes de acciones que se hayan implementado exitosamente antes y que se acerquen al reto que estamos tratando de abordar. Esa revisión empieza por las acciones realizadas por la Secretaría de Movilidad o la entidad que adelanta la acción, y continúa con oficinas similares de otras ciudades del mundo, ONG dedicadas al cambio comportamental, laboratorios del comportamiento de Universidades, etc.

En nuestro ejemplo, supongamos que encontramos campañas de comunicaciones como “Abróchate el casco, protege tu vida”, “Abróchate a la vida”, sobre la importancia de abrocharse bien el casco. Y, además, las acciones de cultura ciudadana “Sin casco, me casco” y “Des-pa-cito”, que con juegos y estrategias de mutua regulación les enseñan a jóvenes sobre la importancia de ponerse el casco en Tunja y, en el segundo ejemplo, promueven la conducción a máximo 30 km/h en motocicleta en Ciudad de Panamá. Observaremos cómo operan, cómo se evalúan y qué resultados obtuvieron.

6.1.2 Diagnóstico de partida: hipótesis inicial

A partir de la revisión en el escritorio ya es posible realizar un primer esbozo para caracterizar la problemática y arrojar primeras hipótesis de cambio. Puede tomar distintas formas (una presentación, un documento escrito, un borrador a mano en una cartulina), pero es importante que responda a las siguientes preguntas.

¿Cuál es el problema que estamos tratando de resolver?: es ideal formularlo como una pregunta que exprese el problema con claridad, que esté enfocada en lograr impacto y que permita tener en cuenta el contexto. Esta pregunta podrá cambiar al finalizar el documento si la información puesta en los demás ítems sugiere que quizás es demasiado amplia o demasiado específica para empezar. Si es muy amplia no sabremos por dónde comenzar a solucionarla, si es muy específica puede que no haya cómo impulsar la creatividad para resolverla. Una pregunta muy amplia puede ser “¿cómo podemos evitar que mueran motociclistas en siniestros viales?” porque no nos da un lugar por donde se pueda empezar. Podría ser con jóvenes, con asociaciones de motociclistas, con empresas que producen motos, en fin, puede resultar abrumador. Por otra parte, “¿cómo podemos lograr que los jóvenes motociclistas bogotanos no zigzagueen?” puede ser muy específica porque puede que para salvar vidas sea más eficaz pensar en ponerse el casco que en hacer zigzag y la pregunta nos lleva a uno solo de estos comportamientos. Una buena pregunta

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas	
	Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

de partida puede ser: *¿cómo podemos reducir el número de motociclistas jóvenes (16 a 25 años) muertos en Bogotá?*

¿Cuál es el cambio final que nos gustaría generar?: dependerá de variables como el presupuesto, el alcance predeterminado de la acción, el tiempo de implementación, entre otras. Por ejemplo, puede ser “reducir en un 10% el número de motociclistas jóvenes muertos en un mes en Bogotá” o “reducir en al menos 1 joven el número de motociclistas muertos en un mes”.

¿Qué sabemos sobre el problema? A partir de la investigación en el escritorio podemos hacer fichas o diapositivas que resuman la información que tenemos sobre el problema.

¿Quiénes son los involucrados en el problema y qué sabemos de ellos? Es útil hacer un bosquejo de quienes podrían ser la población objetivo y de la información que tenemos sobre ellos. Por ejemplo: “motociclistas jóvenes”, “parejas sentimentales de motociclistas jóvenes”, “jóvenes que trabajan como repartidores en moto”, “líderes de asociaciones de motociclistas”, entre otros. Es útil hacer fichas donde estos actores estén dibujados y caracterizados.

¿Qué posibles soluciones puede tener el problema? En este nivel se puede pensar con plena libertad y arrojar hipótesis e intuiciones. Por ejemplo: “creo que si hacemos que los pasajeros de los motociclistas les pidan que desaceleren es más probable que lo hagan”.

¿Qué obstáculos nos podemos encontrar tratando de cambiar el problema? Pueden ser geográficas, tecnológicas, de infraestructura, de tiempo, presupuesto, obstáculos políticos, etc. Por ejemplo “es muy difícil trabajar con repartidores porque el tiempo con nosotros les implica tener menos tiempo productivo” o “es difícil tener al alcance a pasajeros o pasajeras de motociclistas jóvenes porque es población flotante y no están asociados” o “a los motociclistas no les va a gustar que se les reduzca la velocidad máxima a 30 km/h porque el 55% de ellos se emociona con la velocidad”.

¿Queremos reformular la pregunta 1 tras este análisis? Es probable que con la información que tenemos queramos reformular la pregunta 1 para apuntar a un problema más concreto.

6.1.3 En campo: investigación cualitativa específica

Una vez que tenemos un diagnóstico de partida listo, podemos pensar en cómo desarrollaremos la investigación que nos permite concluir la fase diagnóstica y empezar a diseñar. En la fase anterior habremos notado que hay muchas cosas que no sabemos y debemos tomar nota de esas preguntas. Esta fase consiste en llevar a cabo una investigación en campo para tratar de resolverlas. El número de técnicas de investigación o de grupos objetivo a los que se aplica no se

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas	
	Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020	

determina *a priori* en el lineamiento pues dependerá de condiciones operativas de la implementación (tiempo, recursos humanos, etc), pero es necesario llevar a cabo una investigación cualitativa específica que considere al menos a la población objetivo y cuyo diseño tenga al menos dos técnicas de investigación distintas y tres grupos distintos, por ejemplo, que se lleven a cabo dos entrevistas y dos grupos focales con mujeres jóvenes ciclistas, hombres jóvenes ciclistas y un grupo mixto de conductores de vehículos particulares. Idealmente, sin embargo, la cantidad de grupos y de técnicas debe ser coherente con el alcance de la investigación propuesta.

Por ejemplo, podemos querer saber ¿qué tantos motociclistas jóvenes llevan a sus parejas a sus destinos?, ¿las motociclistas mujeres y los hombres creen lo mismo sobre abrocharse el casco/conducir a 30 km/h y cambiar de carril?, ¿cuáles son las expectativas de los demás actores viales sobre el comportamiento vial de un motociclista joven?, ¿cómo aprende un motociclista joven a conducir?, ¿la educación vial de los motociclistas jóvenes está relacionada con su estrato socioeconómico?, ¿hay alguna actividad de ocio que compartan los motociclistas jóvenes?, ¿cuál es el motivo principal para movilizarse de los motociclistas jóvenes en Bogotá?, ¿qué sienten cuando otro actor vial los regula?, ¿a quiénes admiran?, ¿qué personajes públicos podrían movilizar un mensaje que persuada a los motociclistas jóvenes a cambiar?, etcétera. Es ideal ordenar estas preguntas lógicamente para determinar cuáles se pueden agrupar bajo categorías de análisis que orienten los objetivos específicos de la investigación. Por ejemplo, las categorías de estas preguntas podrían ser: “motivaciones para desobedecer/obedecer”, “emociones relacionadas con conducir” y “autopercepción y percepción de los demás actores viales”.

Una vez se tenga esta claridad, las preguntas pueden estructurarse en un diseño investigativo que permitirá obtener información más específica sobre el problema a intervenir. Además de los tradicionales grupos focales y entrevistas con los actores de interés, es ideal incluir en la investigación algunas técnicas menos convencionales que apelen a las emociones y las motivaciones de las personas pues las respuestas a entrevistas y grupos focales suelen ser más deliberadas y políticamente correctas. Una vez que se tienen todas las preguntas de investigación que quisiéramos hacerles a los actores, podemos organizarlas en una matriz que las ponga en relación con los objetivos de la investigación y con las técnicas de investigación cualitativa a través de las cuales consideramos que se puede recoger esa información en campo. A continuación, presentamos un ejemplo breve de cómo podría estar construida esa matriz si la investigación tuviera solamente tres objetivos específicos:

Tabla 1. Ejemplo de matriz de investigación cualitativa.

Objetivo	Preguntas de investigación	Actores	Escenarios	Técnicas
----------	----------------------------	---------	------------	----------

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

1.Reconocer las motivaciones de los motociclistas jóvenes de Bogotá para desobedecer normas viales.	¿Por qué no se abrochan el casco si saben que es ilegal?	Motociclistas jóvenes (grupo hombres/grupo mujeres)	Calle 26, Av. Boyacá, Cra. 30, Autonorte, Cra 7.	Entrevistas, grupo focal,
	¿Qué los motiva a sobrepasar el límite de velocidad permitido?	Motociclistas jóvenes (grupo hombres/grupo mujeres)	Calle 26, Av. Boyacá, Cra. 30, Autonorte, Cra 7.	Entrevista, grupo focal, documentación propia.
	¿Por qué zigzaguean en los trancones?	Motociclistas jóvenes (grupo hombres/grupo mujeres)	Calle 26, Av. Boyacá, Cra. 30, Autonorte, Cra 7.	Entrevista, grupo focal, documentación propia.
	¿Dónde creen que su comportamiento vial es mejor/peor?	Motociclistas jóvenes (grupo hombres/grupo mujeres)	Bogotá	Cartografía social
2.Comprender las emociones que operan en la conducción de motociclistas jóvenes en Bogotá.	¿Qué sienten los motociclistas cuando otro actor vial los regula haciendo sonar la bocina, con luces, con gestos de la mano, con gestos de la cara, etc?	Motociclistas jóvenes (grupo hombres/grupo mujeres)	Calle 26, Av. Boyacá, Cra. 30, Autonorte, Cra 7.	Entrevista, grupo focal, emocionómetro.
	¿Por qué razón consideran “emocionante” sobrepasar el límite de velocidad permitido?	Motociclistas jóvenes (grupo hombres/grupo mujeres)	Calle 26, Av. Boyacá, Cra. 30, Autonorte, Cra 7.	Entrevista, grupo focal.
3. Identificar de qué manera ven los motociclistas a los	¿Cuál actor vial consideran los motociclistas que más los	Motociclistas jóvenes, pasajeros, peatones,	Calle 26, Av. Boyacá, Cra. 30,	Entrevista, grupo focal, inmersión en el contexto.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

demás actores viales y cuál es su autopercepción.	pone en riesgo?, ¿a cuál consideran que ponen en riesgo ellos en mayor medida?	conductores de buses, conductores de vehículos particulares, ciclistas.	Autonorte, Cra 7.	
	¿las motociclistas mujeres y los hombres creen lo mismo sobre abrocharse el casco/conducir rápido/zigzaguar?	Motociclistas jóvenes (grupo mixto).	Calle 26, Av. Boyacá, Cra. 30, Autonorte, Cra 7.	Entrevista, grupo focal, juego de roles.
	¿a partir de qué comportamiento vial juzga que un conductor es experto o novato?	Motociclistas jóvenes (grupo mixto).	Calle 26, Av. Boyacá, Cra. 30, Autonorte, Cra 7.	Entrevista, grupo focal, juego de roles.

Fuente: Oficina de seguridad vial, SDM, 2019.

Una vez que se tiene consolidada la matriz de investigación se pueden diseñar los instrumentos específicos para cada técnica y grupo. En el diseño del instrumento se debe tener en cuenta la matriz para que cada pregunta que se vaya a hacer a un actor tenga relación con un objetivo y una pregunta de investigación. En el desarrollo de los instrumentos es importante tener en mente cuánto tiempo se puede disponer de las personas que van a participar, cuáles preguntas son esenciales y cuáles se pueden sacrificar si no hay mucho tiempo disponible. A continuación, ofrecemos un ejemplo de cómo se ve un instrumento para un grupo focal.

Tabla 2. Ejemplo de instrumento para grupo focal.

Grupo focal con motociclistas jóvenes.	Fecha: 4/06/2019
Grupo: mujeres 18 a 25 años Escenario: Calle 26, Av. Boyacá, Cra. 30, Autonorte, Cra 7.	
Preguntas guía	
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Ustedes han conducido alguna vez en Bogotá sin el casco abrochado?, ¿por qué? 2. ¿Cuál es el límite de velocidad para las avenidas y arterias en Bogotá? 3. ¿Cuál es el límite de velocidad en las zonas residenciales? 4. ¿Ustedes han conducido alguna vez en Bogotá sobrepasando el límite permitido de velocidad?, ¿por qué?, ¿dónde exactamente? 5. Si le parece emocionante la velocidad, ¿por qué cree que sea?, ¿a qué velocidad le parece 	

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas	
	Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

- que ya es peligroso conducir?
6. ¿Qué es zigzaguear para ustedes?, ¿está permitido?, ¿en qué circunstancias lo han hecho y por qué?
 7. ¿Qué piensan de los conductores de particulares que les pitan?, ¿y si les hacen luces?, ¿en qué circunstancias les ha sucedido esto?
 8. ¿Qué sienten cuando un peatón les grita/ les hace un gesto con la mano?, ¿en qué circunstancias les ha sucedido esto?
 9. Si un peatón va a cruzar la cebrera pero el semáforo le da el paso a usted, ¿usted qué hace?
 10. ¿Usted qué opina de los ciclistas que conducen entre los carros en lugar de conducir por su carril?
 11. ¿Qué actor vial creen que pone en peligro a los motociclistas en mayor medida?, ¿por qué?
 12. ¿Cuál cree usted que es el actor vial más vulnerable a siniestros que involucren motociclistas?
 13. ¿Ustedes creen que son mejores o peores conductores que los hombres?, ¿por qué?
 14. ¿En qué comportamientos inseguros creen ustedes que incurren los hombres?
 15. ¿Por qué creen que lo hacen?
 16. ¿Cuándo sabe usted que un motociclista es novato, es decir, a través de qué comportamientos identifica que se trata de un novato?
 17. ¿Qué tipo de cosas solamente puede hacer un experto?

Fuente: Oficina de seguridad vial, SDM, 2019.

6.1.4 Análisis y conclusión del diagnóstico

Después de que se llevan a cabo las técnicas de investigación sugeridas, la información recopilada se somete a una sistematización que parte de las categorías de análisis determinadas en los objetivos de la investigación, por ejemplo, “motivaciones para desobedecer/obedecer”, “emociones relacionadas con la velocidad”, “simetría o asimetría basada en género”, “empatía con otros actores viales”, etc. Las respuestas de los participantes se clasifican en esas categorías, idealmente con ayuda de un software para analizar información cualitativa, y una vez que se clasifican, se analizan temáticamente o por categoría tratando de encontrar factores comunes, coincidencias o repeticiones que indiquen que puede haber una tendencia en una creencia, comportamiento, motivación, etcétera. También es clave buscar relaciones o conexiones entre creencias, emociones o normas y comportamientos; o entre comportamientos y características demográficas. Este análisis puede tomar la forma de un documento en word o en excel. A partir del análisis se pueden arrojar hipótesis de cambio que se les ocurran a los investigadores sobre la marcha. Esto puede ayudar a que las sesiones de diseño no empiecen de cero, sino que haya hipótesis de partida que se puedan refinar en el camino.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas	
	Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

Por ejemplo, en la categoría “motivaciones para desobedecer/obedecer” se pudo encontrar que los motociclistas de 18 a 25 años que llevan pasajeros o pasajeras reportan mejores comportamientos viales que quienes conducen solos porque, como dijo una persona entrevistada, “si no manejan moto, entonces me dicen que se asustan, que porfa le baje a la velocidad”. A partir de esta información, un investigador consideró que en lugar de enfocarse en el conductor de la moto se pueden hacer acciones para darles herramientas de mutua regulación a los potenciales pasajeros de motocicletas o incentivar con el apoyo de empresas el carpooling, pero con motos. Es decir, que compañeros de trabajo compartan la moto para ir al trabajo.

6.2 En el diseño

Cultura ciudadana es difícil de enmarcar en una sola metodología de diseño que resulte infalible en todos los casos. Sin embargo, hay algunas consideraciones generales que se pueden tener en cuenta para que el proceso de diseño de una acción o estrategia de cultura ciudadana llegue a buen puerto.

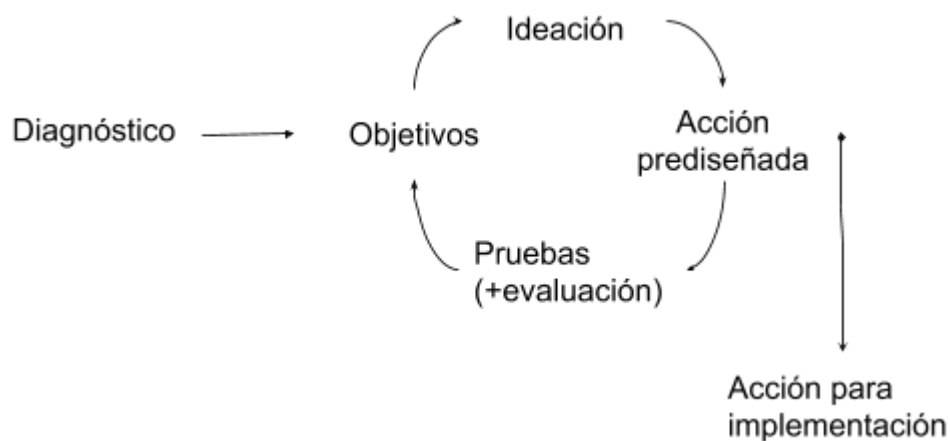
A lo mejor la más importante es que el diseño de una intervención de cultura ciudadana debe verse como un proceso de *aprendizaje validado*. Esto quiere decir que en lugar de creer que un grupo de expertos puede hacer acciones de cultura ciudadana a partir de lo que saben y de lo que les parece, en este proceso siempre debe aprenderse del contexto no solamente durante la etapa de diagnóstico, sino también durante el diseño. A lo que se refiere el aprendizaje validado es a que las hipótesis de cambio son sometidas a pruebas empíricas en las que la ciudadanía validará su eficacia, para lo que son necesarios procesos de evaluación en la implementación de las acciones. Eric Ries, pionero de la teoría *Lean Startup*, define aprendizaje validado como “un método riguroso para demostrar progreso cuando se está en el contexto de extrema incertidumbre (...). Es el proceso de demostrar empíricamente que un equipo descubrió verdades valiosas sobre el presente del emprendimiento y prospectos futuros de negocio” (Ries, 2011, p. 38). Aunque es un método pensado inicialmente para el emprendimiento y la innovación en el contexto empresarial, se ha aplicado en innovación social y cambio cultural.

Debemos ser capaces de demostrar empíricamente que las hipótesis de cambio funcionan en la población a intervenir a través de la utilización de un método en el que recibimos retroalimentación de la ciudadanía. Analizamos esta información a partir de categorías que nos permitan evaluar si la acción está funcionando o no. ¿Por qué? Porque de esta manera controlamos el momento en el que cometemos errores. Dado que crear es un proceso más cercano al arte que a las ciencias hay un amplio margen de error. La mejor manera de cerrarlo es probando constantemente las hipótesis y las acciones con el público. En palabras de Ries: “no está mal cometer errores siempre y cuando se cometan dentro de nuestros términos: cuando nosotros queremos cometerlos con el propósito de aprender de ellos”. (Ries, 2011, p. 19).

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

En el diseño de acciones o estrategias de cultura ciudadana es clave tener en cuenta que deben formularse objetivos claros y medibles. A partir de los objetivos y el diagnóstico se crea una hipótesis de cambio. Para atender a ella se llevan a cabo procesos de ideación que nos permitan construir una acción prediseñada. Esta se prueba empíricamente y se evalúa con retroalimentación de la ciudadanía. Esta información permite hacer rediseños y mejoras en las hipótesis de cambio o en la acción prediseñada. Este proceso iterativo culmina en una acción lista para implementación. Sin embargo, incluso las acciones de cultura ciudadana que se implementan y se comunican a gran escala pueden someterse a constante evaluación y mejoramiento.

Esquema 2. Etapa de diseño de un acción o estrategia de cultura ciudadana.



Fuente: Oficina de seguridad vial, SDM, 2019.

6.2.1 Objetivos de las acciones

Es muy importante que el objetivo de la acción de cultura ciudadana sea claro. ¿Para qué exactamente está diseñada la acción? Entre más aterrizado, específico y claro sea el objetivo, será también más fácil de evaluar. El objetivo debe indicar lo que va a cambiar en los ciudadanos si la acción es efectiva: si sus conocimientos, actitudes, emociones, creencias o comportamientos.

- **El objetivo debe ser alcanzable en el marco de la intervención:** por variables como las expectativas de la ciudadanía o la redacción del objetivo general en el que se enmarca la intervención, por ejemplo, los objetivos de Visión Cero, es posible que *a priori* se solicite de una acción que logre cambios estructurales de un momento para otro. Por ejemplo, que haya cero

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

siniestros viales o que haya una reducción del 50% de siniestros viales tras una acción de cultura ciudadana de un mes en un barrio de Bogotá. Esto es casi imposible de lograr pues siempre hay variables que se escapan al control de la intervención. Es clave procurar que el objetivo de la acción se puede lograr con una intervención del presupuesto, el alcance y las características materiales de partida.

- **El objetivo debe ser claro:** todos los conceptos con los que está redactado el objetivo deben ser claros para nosotros. Si no tenemos una noción clara de “corrupción”, “paso peatonal”, “confianza”, “género” o “probidad”, por ejemplo, entonces no sabremos qué es lo que estamos midiendo. Si un concepto del objetivo no está definido en este lineamiento, entonces puede definirse durante el diseño de la intervención.

- **El objetivo debe ser tangible:** el objetivo no debe referirse a un estado mental, es decir, algo que ocurra solamente “en la cabeza” del ciudadano porque entonces será difícilmente observable y medible. Por una parte, el autoreporte de estados mentales requiere que el ciudadano intervenido sepa nombrar emociones o intenciones complejas, y por otra parte, permite que pueda mentir o tratar de ser políticamente correcto cuando responde, sobre todo si la encuesta o el sondeo de evaluación se hace presencialmente con un funcionario.

Según Steve Wendell, experto en diseñar intervenciones para cambiar comportamientos, una buena manera de verificar si el objetivo de la intervención es bueno es preguntarse “¿si el objetivo no se cumple, de todas formas, podemos decir que la intervención es exitosa?” Si es así, el objetivo todavía no está claro. En una intervención con pretensiones de cambio, el objetivo debe ser siempre una señal de éxito o fracaso. Estos son ejemplos adaptados para la seguridad vial a partir de los de Steve Wendell (2014).

Tabla 3. Redacción de objetivos para acciones de cultura ciudadana.

Características de los objetivos	X	✓
Que sea alcanzable	Reducir a cero el número de siniestros viales en la ciudad de Bogotá tras la intervención.	Reducir el número de choques simples en las intersecciones intervenidas en Fontibón.
Que tenga un comportamiento tangible.	Conocer la importancia que tiene conducir a alta velocidad en los ciudadanos intervenidos.	Que el ciudadano conozca que 30km/h es la velocidad segura para conducir en Bogotá.
Que sea claro.	Desincentivar la corrupción en los	Desincentivar el soborno como opción

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas	
	Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

	policías de tránsito de Bogotá.	viable para los policías de tránsito de Bogotá.
--	---------------------------------	---

Fuente: Oficina de seguridad vial, SDM, 2019.

6.2.2 Ideación

Crear acciones de cultura ciudadana es un proceso de innovación, es decir, en el que se desarrolla una solución en un contexto de incertidumbre pues no se sabe si saldrá bien o mal, si es la solución correcta para el problema o no. Desde la metodología *Lean Startup* (Ries, 2011) se enfatiza en la rápida iteración, los aprendizajes validados por el ciudadano y una gran visión, todo a la vez. Esto nos permite depurar posibles soluciones hasta quedarnos con la que más probabilidades tiene de funcionar. Por tanto, debemos partir de muchas ideas y poco a poco quedarnos con las mejores. Para que esas ideas surjan es importante trabajar en equipo y llevar a cabo sesiones de trabajo de ideación. IDEO sugiere trabajar a partir de alguno de estos dos enfoques que permiten abordar la ideación: co-diseño participativo y diseño empático (IDEO, Kit de herramientas, pp. 84-87).

El **co-diseño participativo** consiste en integrar el equipo de diseño con personas de la comunidad a intervenir y actores locales relacionados con la problemática de intervención. Así como la intervención compartida entre dependencias o instituciones del nivel distrital o nacional. Esto permite que las acciones estén adaptadas al contexto y que haya menos fricción cuando se llegue a la etapa de implementación. Se sugiere proceder desde esta estrategia cuando se necesite mucho conocimiento local o cuando se sospeche que la adopción de soluciones “externas” pueda causar molestias en la comunidad (*Cf. ibid*).

El **diseño empático** consiste en combinar la experiencia del equipo de diseño con lo que la gente realmente necesita a partir del procedimiento de ponerse constantemente en el lugar del otro. Para poder diseñar de esta manera es necesario que durante la etapa de diagnóstico se hayan llevado a cabo técnicas de investigación como la observación participante o se haya hecho trabajo etnográfico. Se recomienda este enfoque cuando el equipo de diseño tenga todas las habilidades necesarias para resolver el problema, cuando las condiciones políticas en la comunidad hagan difícil seleccionar a algunos para su inclusión en el proceso o cuando las soluciones que se buscan son muy innovadoras. Desde este método es clave que los investigadores hayan hablado lo suficiente con la comunidad como para que no juzguen su comportamiento desde su conocimiento técnico, sino que entiendan las razones de la comunidad para hacer el comportamiento nocivo para la seguridad vial (*Cf. ibid*).

Tanto para el diseño empático como para el co-diseño es importante que se incluya a hombres y mujeres en el equipo de diseño para equilibrar las perspectivas que puedan tenerse sobre un

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

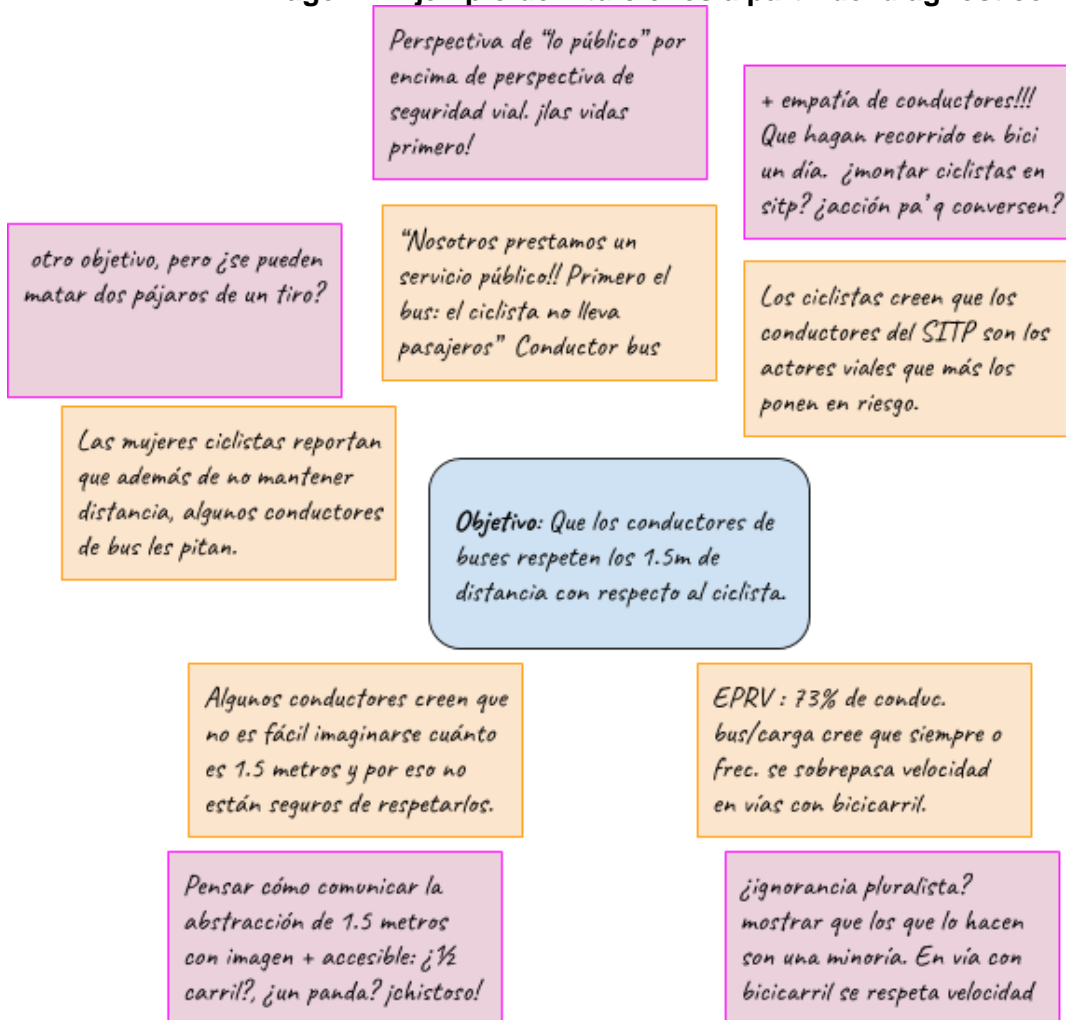
problema. Idealmente deben incluirse personas que tengan experiencia vivida en el tema en que se esté trabajando.

Por ejemplo, si se está diseñando una acción cuyo objetivo es que los distintos actores viales respeten la distancia de 1.5 metros que deben mantener con relación a un ciclista, entonces sería ideal contar con un ciclista y un conductor de otro vehículo en el equipo. Esto permite contrastar opiniones y sopesar prioridades. Estas son algunas estrategias recomendadas por IDEO, y adaptadas a la seguridad vial, para las sesiones de ideación desde cualquiera de los dos enfoques:

- **Intuiciones a partir del diagnóstico:** Una buena manera de empezar a idear acciones de cultura ciudadana es construir un mapa de intuiciones a partir del diagnóstico. Para hacerlo, se pone en el centro de la mesa o de un tablero el objetivo de la acción y luego se leen en voz alta y en grupo los hallazgos principales del diagnóstico. Los miembros del equipo ubican en papelitos o escriben o dibujan sobre el tablero una versión resumida de esos hallazgos rodeando el objetivo en círculo. Luego, a partir de los hallazgos se trata de crear papelitos de otro color con ideas o intuiciones de *¿cómo se podría abordar el problema desde ese hallazgo?* o *¿cómo se podría hacer que funcione?* Estas intuiciones todavía no son soluciones: hay que evitar a toda costa saltar rápidamente a una conclusión apresurada. En la ideación es útil tener una buena cantidad de intuiciones así la calidad de cada una no sea la misma, es decir, habrá unas intuiciones que parezcan mejores que otras: es normal. De hecho, de una intuición que puede parecer inconsecuente podría surgir una buena acción. Así podría verse un esquema de intuiciones:

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas	
	Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

Imagen 4. Ejemplo de intuiciones a partir del diagnóstico.



Fuente: Oficina de seguridad vial, SDM, 2019.

- **Compartir historias:** el equipo se puede reunir a contar historias sobre lo que les haya ocurrido en la fase de diagnóstico, sobre las personas con las que hablaron, sobre anécdotas que conocen de primera mano. Esto permite inspirarse en esas historias para generar ideas de cambio. Una buena manera de contarla es empezar por sobre quién trata esa historia, luego de qué se trata, cuándo, cómo y dónde ocurre, y para qué la cuento. De ser posible, es útil apoyarse en material audiovisual como apoyo para contarla, por ejemplo, fotos o audios de la investigación en campo y

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas	
	Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

no generalizar, sino describir detalles así parezcan irrelevantes. Mientras alguien cuenta una historia, los demás pueden usar post-its o papeles para escribir las ideas que se les ocurran sobre ¿cómo se podría mejorar la vida de esa persona?, ¿cómo se podría mejorar la seguridad vial de ese actor vial? Luego de que todos los miembros del equipo cuenten una historia se revisan los papelitos con ideas y se conversa sobre lo encontrado.

- **Rompehielos de creatividad:** Una manera de poner a funcionar la creatividad es jugando juegos que necesiten mucha imaginación y pocos elementos físicos. Por ejemplo, pueden jugar a que un miembro del equipo va a crear una empresa, dice su idea de la empresa, el del lado debe decir, “sí, excelente”, asociarse a la empresa y proponer una manera de mejorarla y así hasta que pasen por todos los miembros del equipo. No importa que no tenga sentido lo que se diga, sino que siempre se diga algo.

También podrían jugar el “cadáver exquisito” que inventaron los surrealistas. En este juego, cada miembro del equipo escribe una frase en una hoja de papel. Luego la pasan al jugador a su derecha quien debe dibujar lo que la frase indica, así vuelven a pasarla hasta que la hoja llegue al escritor de la primera frase. En ese momento se abren y leen las frases y se comenta la actividad. Otra posibilidad es que el equipo de trabajo invente un juego corto (30 minutos máximo) para poner a funcionar la imaginación.

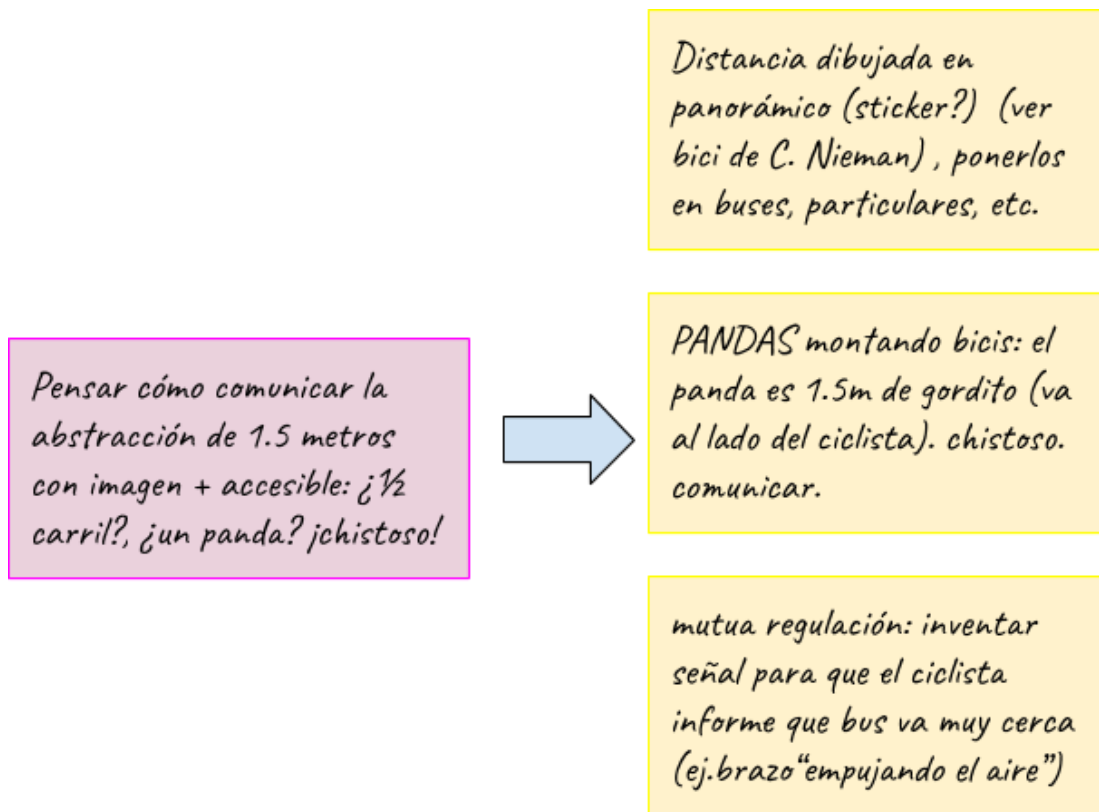
- **Lluvia de ideas:** es un ejercicio para generar una gran cantidad de ideas de cómo solucionar un problema en poco tiempo. Para hacer una lluvia de ideas hay una regla de oro: nunca decir “no”. A partir de las oportunidades o intuiciones generadas por las actividades anteriores en las que se pensó “¿cómo se podría hacer o lograr X o Y?” se van a ofrecer posibles soluciones. Es importante no presentar objeciones a esas soluciones por presupuesto, tiempo u operación. Esas preocupaciones deberán tenerse en cuenta más adelante, pero lo importante en la fase de ideación es no cortar las ideas que puedan aparecer. Incluso a partir de una solución inviable se puede disparar una idea razonable. Según IDEO, “puede que haga falta originar cien ideas (muchas de las cuales son absurdas e imposibles) para encontrar soluciones verdaderamente acertadas” (IDEO, Kit de herramientas, pp 102).

Primero se escogen algunas intuiciones u oportunidades encontradas en pasos anteriores (máximo 5). En un post-it se escribe una sola idea que dé respuesta a cada intuición u oportunidad, tantas ideas como se nos ocurran, durante más o menos 15 o 20 minutos por cada papelito de intuiciones u oportunidades. Si no se ocurren ideas se puede pensar en obstáculos que se pueden encontrar esas intuiciones y luego ofrecer ideas para solucionar esos obstáculos. Se pegan todos los papelitos en proximidad de la intuición u oportunidad que la generó. Al final se agrupan y se recogen los papelitos y se revisan en otra sesión. Es importante dejar “reposar” esas ideas pues puede que en esa misma sesión se tenga la tentación de descartar muchas. La síntesis y concreción de ideas se llevan a cabo en otra sesión de diseño.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

Así podría verse un tablero con una lluvia de ideas que surge de *una* sola intuición u oportunidad:

Imagen 5. Lluvia de ideas



Fuente: Oficina de seguridad vial, SDM, 2019.

- **Prototipos:** las ideas con acciones de cultura ciudadana para solucionar el problema o que apunten al objetivo se deben aterrizar de alguna manera. Eso no quiere decir que sean estas las que vayan a implementarse, pero es importante concretar las ideas para que no se queden en el aire.

Una manera de concretar una idea es haciendo un prototipo de la solución. Según el kit de herramientas de IDEO, los prototipos son “herramientas descartables que se usan durante el proceso de desarrollo conceptual, tanto para validar las ideas como para ayudar a la generación de otras nuevas. Los prototipos constituyen un instrumento poderoso de comunicación y nos

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas	
	Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

fuerzan a pensar en términos realistas acerca de cómo sería la interacción con lo ideado” (IDEO, pp. 104). Los prototipos deben ser baratos y fácilmente realizables, la idea no es que sean lindos, sino que nos dejen testear el concepto de la acción diseñada. Después de que se realiza, se diseñan algunas preguntas que sirven para evaluarlo y se pone a prueba primero al interior del equipo y luego con personas que pertenezcan a la población objetivo (ver más adelante 5.2.4 Pruebas y 5.4 Evaluación) Pueden ser preguntas sobre su usabilidad, la facilidad en la comprensión, la satisfacción o no con respecto al objetivo de la acción, el gusto por la interacción con el prototipo, etc. Los prototipos toman la forma de maquetas, modelos de cartón, un guión gráfico o *story board* con la experiencia del ciudadano con la acción, un juego de roles en el que alguien en el equipo es un ciudadano que va a interactuar con la acción, etc.

Por ejemplo, alguien podría hacer un panel de cartón paja en el que dibuje un panda que tenga de ancho 1.5m, probarlo en su propia bicicleta al interior del equipo y luego salir a la calle con su bicicleta para tratar de recibir opiniones de los ciudadanos. Este es el momento en el que se les hacen las preguntas planeadas para retroalimentar y mejorar la acción o, en el mejor de los casos, se invita a algunos ciudadanos a un grupo focal para discutir con más calma. Se recomienda mostrar prototipos de varias soluciones a los ciudadanos que van a comentarlas para que se obtenga retroalimentación que compare pros y contras de las posibles soluciones. Es importante incluir ciudadanos y ciudadanas en estas sesiones de retroalimentación.

- **Producto mínimamente viable o pretotipo:** Otra manera de concretar las ideas es haciendo un pretotipo o producto mínimamente viable. Alberto Savoia define el pretotipo como “una manera de probar una idea rápidamente y sin gastar dinero creando una versión extremadamente simple, virtual, o falsa, del producto que ayude a validar la premisa de que si se construye lo usarán” (Cf. Savoia, 2011, p. 21). Lo importante es testear la idea o el concepto de la interacción que se está diseñando o la hipótesis más importante, a menudo a través de un experimento o de una simulación de la experiencia con una versión falsa. Un buen ejemplo es que el diseñador de la famosa y exitosa *Palm*, una tecnología con calendario, agenda, lista de tareas, lista de contactos y bloc de notas digital, no estaba muy seguro del tamaño que debía tener porque conocía la experiencia de un invento similar que aunque era una “maravilla de la ingeniería”, nadie compró. Se le ocurrió que el tamaño ideal debía ser el del bolsillo de una camisa. Cortó un pedazo de madera de ese tamaño y lo llevó consigo pretendiendo que era una agenda digital durante meses. Le pegaba papeles a diario simulando una interfaz digital (Cf. Savoia, 2011, p. 15). Su experimento lo llevó a concluir que era el tamaño perfecto y procedieron a hacer un prototipo funcional y el producto final, la *Palm*, vendió millones en el primer año.

La diferencia entre el prototipo y el pretotipo no es solo el nivel de desarrollo material, sino el objetivo con el que se realiza. Mientras que el prototipo sirve para testear si se puede o no construir fácilmente, si puede funcionar como se requiere, qué tanto puede costar producirlo, cómo van a interactuar las personas con él, qué materiales se deberían utilizar, etc., el pretotipo se hace

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

para responder a la pregunta ¿es esta la solución correcta? En ese sentido, el prototipo antecede al prototipo. (Ibíd., p. 23) Más ejemplos y métodos para hacer prototipos se encuentran en *Pretotype It* de Alberto Savoia.

6.2.3 Teoría de cambio

Una vez que tenemos un objetivo claro y una idea concreta de intervención podemos construir una teoría de cambio. Esto es una descripción e ilustración sistemática de cómo la acción o estrategia de cultura ciudadana va a lograr el objetivo que se propuso. Es útil hacerla y no perderla de vista porque cuando se hagan pruebas de la acción en campo se debe revisar qué está funcionando y qué no. La teoría de cambio es una buena síntesis que nos permite observar nuestras variables e identificar dónde está el problema.

En una hoja grande o en una diapositiva podemos resolver las preguntas de la teoría de cambio: ¿cuál es el problema que estamos tratando de resolver con la acción?; ¿quién(es) es el público objetivo de la acción?; ¿cuál es el punto de entrada para alcanzar el público objetivo?; ¿qué pasos son necesarios para generar los cambios? (que otros modelos de teoría de cambio llaman “actividades”); ¿cómo esperamos que esas actividades generen el cambio en el público objetivo?; ¿cuál es el efecto cuantificable de cada actividad? (es decir, los indicadores que nos proponemos mover); ¿cuáles son los beneficios para la ciudadanía que participa en la acción? y ¿cuál es el cambio a largo plazo que vemos como meta final?

Esquema 3. Teoría del cambio.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

responder afirmativamente a la pregunta ¿si nosotros nos encontráramos esta acción en la calle, nos gustaría? Si el equipo está convencido, puede pasar a una prueba alfa.

- **La prueba alfa** se hace con ciudadanos en un entorno controlado. Una primera versión de esta prueba se puede hacer con personas de la entidad que adelante la acción de cultura ciudadana que trabajen en equipos que desconozcan el tema del que trata la acción. Luego, si funciona con ellos, se puede pasar a los ciudadanos. Se lleva a cabo la acción prediseñada con sus prototipos y el equipo de diseño observa cómo se da la interacción, qué sucede, qué esperaban y qué no, qué errores encontraron, etc. Esta prueba sirve no solamente para testear la acción, sino también para testear el instrumento de evaluación. Normalmente se convocan ciudadanos entusiastas que quieran participar voluntariamente, pero si no es posible, entonces se puede hacer un pago y dar un refrigerio a los ciudadanos que participen.

- **La prueba beta** se hace con ciudadanos, pero sin ambiente controlado, es decir, sin la presencia de un implementador u observador del equipo de diseño. No se tiene que hacer en todos los casos, pero resulta útil hacerla si la acción requiere que se pueda llevar a cabo sin la necesidad de un implementador que explique de qué se trata, sino, por ejemplo, solo leyendo un panel, una tablet o unas reglas de juego. Sirve para testear, además de la acción y el instrumento de evaluación, la claridad en la comunicación del panel o las reglas de juego.

En todas las pruebas se debe aclarar a los participantes que necesitamos la retroalimentación más sincera posible. A veces, para no herir los sentimientos de los diseñadores, puede que la gente matice un comentario y en lugar de decir que le pareció “aburridor” puede que diga que “no era tan chévere”. Lo que queremos es que nos digan exactamente lo que piensan sin ningún temor. Debemos recordar que esta no es una sesión de mercadeo para vender la “maravillosa” idea del equipo al ciudadano, sino una sesión para que se opine libremente sobre la idea. Estas pruebas deben aprovecharse para construir sobre lo construido: puede que un *insight* de un ciudadano permita una mejora o que nos deje ver el problema de una manera renovada.

Esquema 4. Flujograma de pruebas en diseño

PE03-PR01-MD01 V.2.0

AC 13 No. 37 – 35

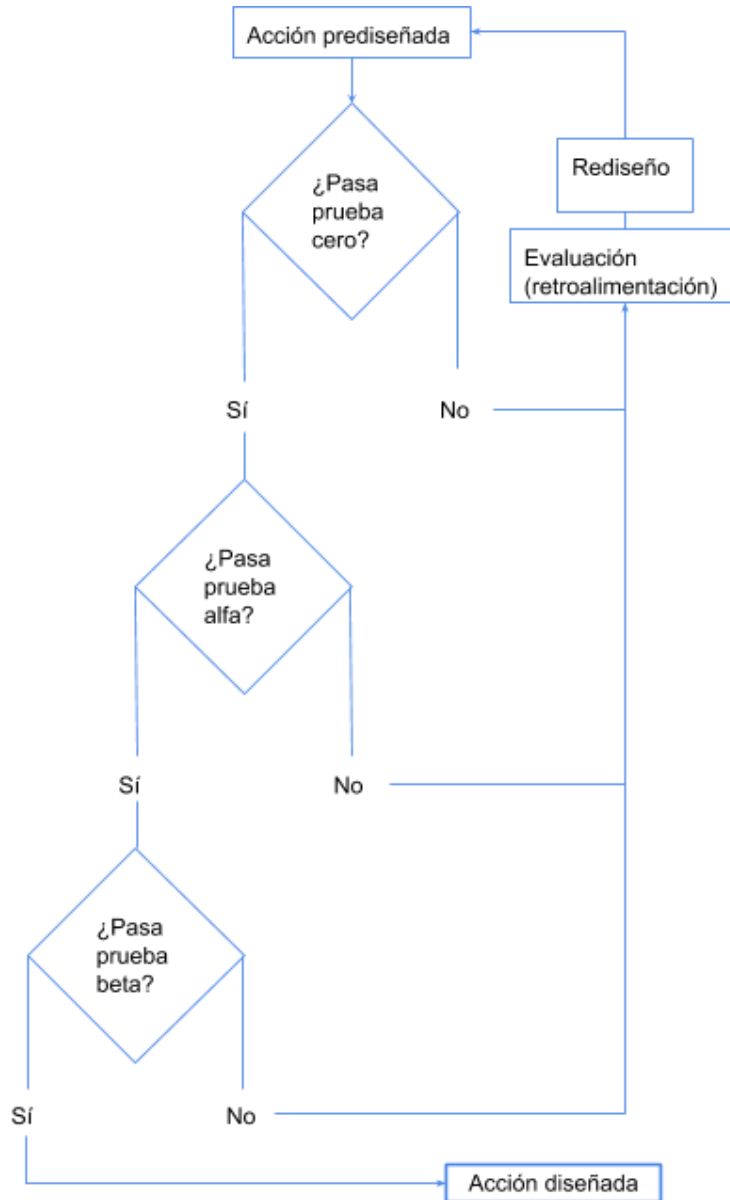
Tel: 3649400

www.movilidadbogota.gov.co

info: Línea 195

Página 34 de 50

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas	
	Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020	



Fuente: Oficina de seguridad vial, SDM, 2019.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

6.2.5 Producción

Solamente cuando una acción prediseñada ha sido probada lo suficiente como para validar la teoría de cambio con ciudadanos, entonces se puede pasar a la producción de la acción. Este proceso debe tener en cuenta aspectos de seguridad, transporte, instalación, peso, gestión de riesgos, sostenibilidad y reusabilidad de lo que sea que deba producir para llevar a cabo la acción. Además, debe considerar variables presupuestales y operacionales. Por eso, es un proceso que, aunque en algunos casos sea necesario tercerizar, necesita del acompañamiento del equipo de diseño.

También en la producción es útil proceder desde una perspectiva *lean* en el sentido en que es mejor producir una primera versión piloto, ponerla a prueba en un escenario real, realizar cambios a partir de lo aprendido y por último proceder a una producción final. Es importante que la empresa con la que se tercerice la producción tenga este enfoque en mente. Por ejemplo, podrían producir un prototipo de tela que se prueba solamente en dos calles de un barrio priorizado durante dos días. Una vez que se tienen resultados de este ejercicio se produce una versión final de aluminio que se prueba en un escenario real, durante, por decir algo, dos días. Por último, se producen las 10 versiones finales necesarias para una implementación del alcance planeado para la intervención. Es decir, la clave es escalar la producción para encontrar errores, fallas o potenciales problemas pronto y antes de que esos errores cuesten demasiado.

En teoría, es posible (incluso quizás deseable) que no se necesite producir nada para llevar a cabo una acción de cultura ciudadana. Como principio de diseño, si la acción se realiza desde un enfoque de normas sociales, debería procurarse que una acción de cultura ciudadana necesite de poco correlato material para llevarse a cabo. ¿Por qué? Porque un principio de cultura ciudadana es lograr armonizar sistemas reguladores a partir de la auto y mutua regulación y para eso no se necesita un gran despliegue material: puede bastar un gesto o una palabra. Recordemos las tarjetas ciudadanas de Mockus: es más importante la norma que se quiere instalar que el recurso material que lo permite, en este caso una simple tarjeta que resulta muy poderosa.

6.3 En la intervención

6.3.1 Pilotaje

La intervención en cultura ciudadana debería partir del principio de que “no hay acción sin pilotaje”. Casi todas las teorías de diseño contemporáneas (Diseño *lean*, Human Centered Design, Design thinking, Prototipado, Codiseño participativo) contemplan en sus procesos el pilotaje del producto. El diseño de estrategias de cambio cultural no debería ser una excepción.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas	
	Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020	

Llevar a cabo una acción piloto no solamente nos permite obtener información cualitativa para mejorar la acción, sino que además, siempre que el pilotaje incluya la prueba de los instrumentos de evaluación, nos dirá si este se articula adecuadamente con la acción. La diferencia entre el pilotaje y las pruebas de diseño es que se pilotea una acción bastante terminada, incluso con producción, mientras que las pruebas se hacen con prototipos. El instrumento también se prueba, pero a esta altura debería cambiar poco. Una vez que se empiece con la implementación el instrumento no podrá cambiar, por lo que conviene asegurarse en el piloto de que funcione bien.

La acción piloto también sirve para redondear la gestión del riesgo en la implementación definitiva de la acción. Puede que solamente en ese punto se haya visto que el ciudadano podía reaccionar violentamente o que la instalación es demasiado alta para pasar por algún puente: se deben tomar las medidas necesarias para mitigar la posibilidad de que ocurran los problemas notados en la acción piloto durante la implementación. Además, debe pensarse qué otras cosas podrían pasar y preparar al equipo de implementación para responder ante esas contingencias. Una buena herramienta para hacerlo es la construcción de un protocolo de implementación y una transferencia metodológica rigurosos.

6.3.2 Protocolo de implementación

Cada acción pedagógica necesita de un protocolo de implementación. Este documento permite ordenar lógica y cronológicamente la acción, es decir, permite explicar su teoría de cambio o la manera en que servirá para cambiar algo, y permite observar un paso a paso de cómo se lleva a cabo. Si la acción pedagógica necesita de conversaciones entre implementadores y los ciudadanos, entonces este protocolo debe tener un guión para los implementadores que aunque no deben recitar de memoria, deben conocer lo suficientemente bien como para no cometer errores en la comunicación. A partir del piloto es probable que surjan recomendaciones que se pueden incluir en el protocolo de implementación.

Además, este protocolo contiene un plan de implementación que muestre los lugares, el equipo, el día y la hora de la semana en la que se van a llevar a cabo implementaciones, como espacios en los que el equipo de implementación se reúne con el equipo de diseño con el objetivo de seguir corrigiendo el guión, un paso, de tomar en cuenta riesgos que habían sido ignorados, etc. Este es un esquema general para la construcción de un protocolo de implementación.

Esquema 5. Protocolo de implementación.

<p>Des-pa-cito Acción de cultura ciudadana Protocolo de implementación</p>

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas	
	Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020	

1. Antecedentes:

2. Objetivos y teoría de cambio:

	➤	➤	➤

3. Descripción:

4. Evaluación:

5. Paso a paso y guión:

6. Plan de implementación:

Junio						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas	
	Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020	

3 Intersección Cra 19 con calle 45. Equipo A.	4 Calle 13 a la altura de Cra 37. Equipo B	5 Cra. 82 con Cl. 22. Equipo C.	6 Reunión de equipos.	7 Intersección Cra 19 con calle 45. Equipo A.	8 Calle 13 a la altura de Cra 37. Equipo B	9
10	11 Intersección Cra 19 con calle 45. Equipo A.	12 Calle 13 a la altura de Cra 37. Equipo B	13 Cra. 82 con Cl. 22. Equipo C.	14 Reunión de equipos	15 Intersección Cra 19 con calle 45. Equipo A.	16
17	18 Reunión de equipos	19 Intersección Cra 19 con calle 45. Equipo A.	20 Calle 13 a la altura de Cra 37. Equipo B	21 Cra. 82 con Cl. 22. Equipo C.	22	23

7. Recomendaciones:

8. Montaje:

Fuente: Oficina de seguridad vial, SDM, 2019.

6.3.3 Transferencia metodológica

Es probable que el equipo de diseño deba formar a un equipo más numeroso de implementadores para que la acción o la estrategia de cultura ciudadana logre el alcance esperado. Este proceso de comunicación y apropiación de la estrategia se llama transferencia metodológica. Es una explicación sintética del diagnóstico, la teoría de cambio y el protocolo de implementación de la acción. Se puede apoyar en una presentación con diapositivas, pero es importante que no se quede en una explicación magistral, sino que el equipo que recibe la transferencia tenga la oportunidad de vivir la experiencia de la acción, interactuando con el equipo de diseño como si

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas	
	Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

ellos fueran ciudadanos y éstos, implementadores. Esta experiencia es fundamental en este proceso de aprendizaje.

Por último, al menos un miembro del equipo de diseño debe acompañar al equipo de implementación tanto en el piloto como en la primera implementación en campo con el fin de ultimar detalles y corregir minucias como, por ejemplo, una expresión que no es aconsejable o el tiempo que se toma con cada ciudadano, entre otros.

7. CONSIDERACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN, GESTIÓN Y MONITOREO

7.1 Principios éticos de intervención

- **Enfoque de derechos:** la ONU define el enfoque basado en los derechos humanos como la idea de que los programas e intervenciones tengan en cuenta los grupos poblacionales que son objeto de una mayor marginación, exclusión y discriminación. Este enfoque requiere un análisis de las normas de las diferentes formas de discriminación y de los desequilibrios de poder a fin de garantizar que las intervenciones lleguen a los segmentos más marginados de la población.

Es posible que en la priorización de una acción de cultura ciudadana se haya determinado técnicamente que la población objetivo debe ser de estratos altos porque, por ejemplo, son quienes más están involucrados en siniestros viales como ciclistas. Pero salvo que haya una razón justificada por datos, no podría arbitrariamente seleccionarse una población por encima de otra que pueda ser objeto de una mayor exclusión y discriminación. Otra manera de faltar a este enfoque es considerar que solamente las personas de estratos bajos de Bogotá son a quienes se va a dirigir una estrategia correctiva porque arbitrariamente decidimos que son quienes peores comportamientos viales tienen. Nos podemos plantear la pregunta, ¿por qué seleccionamos esta población objetivo para la intervención? para hacernos conscientes de que no estemos faltando al enfoque de derechos en la implementación. Una falla clásica es hacer cartillas o informes que tienen ciudadanos ilustrados y notar que las caras de todos están pintadas de rosado: ¿ese es el color que representa a los ciudadanos de Bogotá? Debemos diseñar y desarrollar acciones que permitan la diversidad cultural que caracteriza a la ciudad.

- **Enfoque de género:** Según la ONU “el enfoque de género considera las diferentes oportunidades que tienen los hombres y las mujeres, las interrelaciones existentes entre ellos y los distintos papeles que socialmente se les asignan. Todas estas cuestiones influyen en el logro de las metas, las políticas y los planes de los organismos nacionales e internacionales y por lo tanto, repercuten en el proceso de desarrollo de la sociedad. Género se relaciona con todos los aspectos de la vida económica y social, cotidiana y privada de los individuos y determina características y funciones dependiendo del sexo o de la percepción que la sociedad tiene de él”. En el caso de las acciones de cultura ciudadana, entonces, debemos preguntarnos si estamos teniendo en cuenta

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas	
	Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

las diferentes oportunidades para hombres y mujeres en cuanto a sus roles de género o si es posible que una acción perpetúe una visión hegemónica de género que vaya en contra de los derechos de las personas. Por ejemplo, podríamos cometer el error de insistir en el estereotipo de que las mujeres son peores al volante que los hombres.

Faltar a estos enfoques se pueden mitigar si la composición de los equipos de investigación, diseño, implementación es diversa pues esas opiniones y miradas permean las distintas fases del proceso.

7.2 Evaluación y monitoreo

Evaluar acciones de cultura ciudadana es un procedimiento atravesado por muchas variables y matices que a menudo hacen que sea más difícil de lo que parece. Para empezar, las expectativas frente a la evaluación deben estar aterrizadas. Dependiendo de las preguntas que se quieran resolver sobre los alcances de la intervención o dependiendo del presupuesto, se podrán plantear evaluaciones de procesos, de resultados o de impacto. Las evaluaciones son usadas para responder a preguntas específicas con respecto al diseño, la implementación y los resultados. Una **evaluación de procesos** (también llamada de gestión) responde a preguntas sobre el plan de implementación: ¿se está implementando de acuerdo a lo planeado? Las evaluaciones de resultados y de impacto están enfocadas en conocer el alcance de las acciones. Con la **evaluación de resultados** se responde la pregunta ¿qué tanto se han alcanzado los objetivos? Y con la **evaluación de impacto** se responde a ¿qué cambios se han presentado gracias a la acción? La evaluación de impacto requiere de un diseño experimental con grupos de control que a menudo hacen que sean costosas y difíciles de hacer pues debe garantizarse que entre las características demográficas y poblacionales del grupo de tratamiento o que recibe la acción y las del grupo de control no haya diferencias. Para acciones de cultura ciudadana para la seguridad vial basta con hacer evaluación de resultados para garantizar que se obtiene una retroalimentación que permita mejorarla y una evaluación de procesos para cumplir con los objetivos dispuestos en el Plan Distrital de Seguridad Vial 2017-2026.

7.2.1 La unidad de medida

Evaluar acciones implica pensar en las unidades de medida que determinarán el cambio en un indicador. La evaluación debe incluir una variable temporal para que no se analicen las unidades de medida en abstracto, sino con relación a un tiempo determinado. Idealmente, es mejor no tener que esperar meses para ver si hubo cambios en la unidad de medida y procurar que sea sensible a cambios pequeños.

En algunos casos las unidades de medida son fácilmente observables, por ejemplo, los ciclistas que usan la calzada en una vía con cicloruta durante un día determinado. Basta con observar la

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

vía y contar. Pero a veces una acción busca evaluar “intangibles” como el grado de cooperación entre ciudadanos, la confianza hacia autoridades de tránsito o entre distintos actores viales. Es mejor que el método de recolección de datos de la evaluación incluya insumos que vayan más allá del autorreporte. Por una parte, los ciudadanos pueden mentir por distintas razones (por ejemplo, quedar bien con el encuestador). O, por otra, puede que su respuesta esté sesgada por razones operativas (como que la evaluación tarde mucho y resulte aburrida).

En conclusión, las unidades de medida de cambio en los comportamientos deben ser observables, claras, contener variables temporales y en algunos casos deben poder ser recogidas por una metodología distinta del autorreporte.

Tabla 3. Ejemplo de unidades de medida.

Unidades de medida para la promoción del uso de la bicicleta.	X	✓
Que las unidades de medida sean observables, claras y con variables temporales.	Uso de la bicicleta = la cantidad de kilómetros que un bicusuario nos dice que calcula que recorre.	Uso de la bicicleta = La cantidad de kilómetros que una aplicación determina que recorre un bicusuario al día En Bogotá.

Fuente: Oficina de seguridad vial, SDM, 2019.

7.2.2 Indicadores y verbos

Normalmente los indicadores de evaluación de las estrategias pedagógicas están formulados a partir de un verbo. Eso significa que entenderemos el éxito o el fracaso en un indicador a partir de una acción que se hace o se deja de hacer. Esa acción puede referirse a algo que ocurre en la mente, por ejemplo, cuando decimos que “el ciudadano *comprende* la diferencia entre las señales de ceda el paso y pare”, o puede referirse a una acción observable en el mundo real, por ejemplo “el conductor *cede el paso* a los demás actores viales cuando ve la señal”. En cultura ciudadana los estados mentales son muy importantes en la medida en que las creencias, preferencias, emociones, expectativas, actitudes y normas determinan cómo nos comportamos, pero estos estados (creer algo, pensar algo, sentir ira, sentir gusto o rechazo hacia algo o alguien, preferir un curso de acción en determinada circunstancia, etc.) son más difíciles de evaluar en abstracto que cuando se traducen en una acción. En esa medida, es preferible tener indicadores con verbos que

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas	
	Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

recaigan en el mundo real y articular desde la teoría de cambio cómo es que esa acción indica o refleja el cambio buscado en una creencia, actitud o emoción.

Por otra parte, a veces se usan verbos sin detenerse a pensar en lo que significan y en lo que implican. No significa lo mismo “creer” que “pensar” o “imaginar”; como tampoco son lo mismo “incentivar”, “capacitar” y “promover”. Esto no quiere decir que los objetivos no puedan estar formulados con estos verbos, sino que dependiendo de cómo estén formulados deberán, en coherencia con el verbo, ser evaluados de una manera u otra. Por ejemplo, “capacitar” significa hacer a alguien apto para hacer algo, es decir, si esa persona era, antes de la acción, incapaz de, por ejemplo, reconocer las señales de cambio de carril de los ciclistas, entonces después de la acción deberá *ser capaz de llevar a cabo esa acción*. No podríamos considerar exitosa una acción cuyo objetivo esté formulado en términos de “capacitar” solamente por haber llevado a cabo la acción, que corresponde más bien a un indicador de gestión o procesos. Cuando el objetivo está formulado en términos de “capacitar al conductor” no basta con el resultado de gestión, se necesita verificar que la capacidad en efecto quede en el conductor tras la intervención o que la mejore si ya la tenía.

Benjamin Bloom llevó a cabo una taxonomía de verbos que explican los procesos educativos (comprender, analizar, evaluar, etc). Sin embargo, todavía se discute hoy en día en educación si hay o no una jerarquía en cuanto a objetivos educativos (por ejemplo, si es más importante evaluar que comprender), según la cual cada nivel solamente se puede obtener si la habilidad anterior se obtuvo previamente (no se puede analizar sin comprender) o si estos objetivos funcionan de manera interdependiente. El campo educativo es la punta de lanza de la investigación en evaluación pues sus variables son complejas e interdisciplinarias. Por eso, aunque no es lo mismo educar que llevar a cabo acciones de cultura ciudadana, se puede partir de la taxonomía de Bloom como ejemplo para hacer un uso correcto de los verbos en la redacción de objetivos e indicadores. Habría que ampliar esta lista para otros objetivos que pueden tener las acciones de cultura ciudadana para la seguridad vial como promover la empatía entre actores viales, el reconocimiento positivo de los demás, la disposición a ser regulado por otros, etc.

Según Bloom, todos estos verbos son observables y medibles, lo cual evita problemas. Además, en un subnivel pone verbos que pueden servir para la redacción de objetivos específicos o de indicadores de desempeño. De esa manera, por ejemplo, el objetivo general de una estrategia podría ser “Que el conductor comprenda las razones por las que debe conducir a 30km/h en zonas residenciales” y un indicador de desempeño, de acuerdo a la taxonomía de Bloom, podría ser “Que el conductor dé ejemplos de lo que puede pasar si sobrepasa el límite de 30 km/h en zonas residenciales”. Sin embargo, cabe notar que estos verbos se pensaron desde un enfoque cognitivo para el mundo pedagógico y no son suficientes para evaluar cualquier acción de cultura ciudadana y que están más enfocados en la cognición que en actos en el mundo. Entonces, de ser posible, mejor que ese objetivo específico del ejemplo para evaluar una acción podría ser “Que

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas	
	Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

los conductores de vehículos particulares no sobrepasen el límite de 30 km/h en la zona residencial del barrio Modelia”, pues esto lo podemos observar. En todo caso, no deja de ser importante tener en cuenta la taxonomía de Bloom pues en algunos casos las acciones de cultura ciudadana toman la forma de acciones pedagógicas.

Tabla 4. Taxonomía de Bloom

Habilidad del pensamiento	Significado	Posibles verbos indicadores
Conocer	Observar y recordar información; por ejemplo, fechas, eventos, lugares, reglas, ideas.	- Reconocer, Recordar, Describir, Listar, Nombrar, Ubicar.
Comprender	Entender la información, es decir, captar su significado y ser capaz de trasladar el conocimiento a nuevos contextos.	- Interpretar, Ejemplificar, Clasificar, Resumir, Inferir, Explicar, Comparar.
Aplicar	Hacer uso de la información a través en situaciones nuevas; solucionar problemas usando habilidades o conocimientos adquiridos previamente.	- Ejecutar, Implementar, Usar, Desempeñar.
Analizar	Descomponer el conocimiento en sus partes y pensar en cómo estas se relacionan con su estructura global.	- Diferenciar, Organizar, Atribuir, Estructurar, Integrar, Deconstruir.
Sintetizar	Utilizar ideas viejas para crear otras nuevas; relacionar conocimiento de áreas diversas; predecir conclusiones derivadas.	- Generar, Planear, Producir, Crear, Diseñar, Construir, Trazar.
Evaluar	Comparar y discriminar entre ideas y ser capaz de darles valor basándose en argumentos razonados, comprobados o puestos en duda.	- Comprobar, Criticar, Revisar, Formular, Experimentar, Juzgar, Monitorear.

Fuente: Bloom, consultado en: <http://eduteka.icesi.edu.co/pdfdir/TaxonomiaBloomCuadro.pdf>

Por último, a partir de las consideraciones anteriores es necesario crear una tabla que tenga la relación de los objetivos de la acción, sus indicadores y las preguntas del instrumento de evaluación. Es importante que el equipo de trabajo piense si de verdad las actividades que se realizarán en el marco de la estrategia de cultura ciudadana se articulan con los objetivos y los indicadores. Este es un ejemplo de cómo podría verse ese documento.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas	
	Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

Tabla 5. Tabla de evaluación de una estrategia de cultura ciudadana

Estrategia de cultura ciudadana: Pilas con el panda	
<p>Descripción: La estrategia de de cultura ciudadana tiene varias acciones.</p> <p>1. Hacia conductores y pasajeros de SITP: La acción consiste en intervenir los buses del SITP con ruta por Chapinero para que las ventanas tengan stickers con dibujos de ciclistas y la medida de 1.5m dibujada y un mensaje sobre respetar esa distancia y sobre la señal que pueden hacer los ciclistas.</p> <p>2. Hacia Conductores y pasajeros de SITP: tres grupos de teatro se subirán a los buses a hacer un sketch en el que explican la importancia de respetar los 1.5m de distancia para salvar vidas y se explica la señal de "poca distancia" con la que los ciclistas pueden avisarle a los conductores que no se sienten seguros y no están respetando la distancia.</p> <p>3. Hacia conductores, pasajeros y ciclistas: Se hará en calle intervenciones en intersecciones con semáforos para que la ciudadanía pueda ver cuál es la nueva señal de poca distancia que pueden hacer los ciclistas.</p> <p>4. Hacia conductores, pasajeros y ciclistas: se pondrán a rodar ciclistas con flechas y osos panda que muestran qué tanto es 1.5m (ciclistas voluntarios pueden portar esas flechas y osos panda).</p>	
<p>Objetivo general: Que los ciudadanos que transitan por la localidad Chapinero conozcan la norma de dejar 1.5 metros de distancia entre sus vehículos y los ciclistas y que reconozcan la señal de poca distancia que los ciclistas pueden utilizar para alertarlos en caso de que transiten demasiado cerca.</p>	
Objetivos específicos:	Indicadores:
1. Que los pasajeros de SITP con ruta por Chapinero conozcan la regla de los 1.5m de distancia.	<ul style="list-style-type: none"> ● Porcentaje de personas que conocen la norma o señalización antes de la acción de cultura ciudadana.
2. Que los conductores del SITP con ruta por Chapinero conozcan la regla de los 1.5m de distancia.	<ul style="list-style-type: none"> ● Porcentaje de personas que conocen la norma o señalización después de la acción

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

3. Que los conductores de vehículos particulares que viven o transitan por la localidad de Chapinero conozcan la regla de los 1.5m de distancia.	de cultura ciudadana. <ul style="list-style-type: none"> Diferencia entre estos dos porcentajes o diferencia de puntos porcentuales
4. Que los pasajeros de SITP, conductores del SITP y conductores de vehículos particulares con ruta por Chapinero reconozcan la señal de poco espacio que hacen los ciclistas.	
5. Que los ciclistas que transitan por Chapinero conozcan la señal de poco espacio.	
6. Que los ciclistas que transitan por Chapinero utilicen la señal de poco espacio.	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de ciclistas que utilizan la señal de “poca distancia” antes de la acción de cultura ciudadana. Porcentaje de ciclistas que utilizan la señal de “poca distancia” después de la acción de cultura ciudadana.

Fuente: OSV, Secretaría Distrital de Movilidad, 2019.

En este caso, en términos de los objetivos propuestos, lo más pertinente es ejecutar una encuesta previa (línea de base o ex-ante) y otra posterior (ex-post) en función del conocimiento de la norma de los 1.5 metros y del reconocimiento de la señal de poca distancia (para cada actor). Además, hacer observación y conteo antes y después de llevar a cabo la acción para mirar si los ciclistas la utilizan en mayor medida después de la intervención o no.

En esta estrategia de cultura ciudadana se trabaja sobre 4 poblaciones objetivo que recorren la localidad de Chapinero:

- Conductores SITP.
- Pasajeros SITP
- Conductores vehículos particulares que pasan por chapinero
- Ciclistas

Para cada uno de estos grupos es necesario realizar una metodología de para captura de información (muestreo) y tener un cuestionario diferente (en este caso un sondeo muy corto que no pase más de un minuto en llenar) que incluya preguntas compartidas para todos y preguntas específicas de acuerdo a los objetivos específicos para cada actor. La captura de la información se debe hacer con relación al volumen de tránsito en Chapinero y buscando puntos de captura de gran volumen de vehículos (según población). Este proceso de medición debe ser independiente

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas	
	Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

del proceso de intervención de cultura ciudadana, es decir, debe contar con un equipo específico dedicado a su levantamiento.

7.2.3 Pilotaje del instrumento de evaluación

Antes incluso de pilotear las acciones de cultura ciudadana debería pilotarse primero su instrumento de evaluación. Algunas firmas consultoras prueban los instrumentos cuantitativos para evaluar solamente su comprensión por parte del usuario. Por ejemplo, para notar que en Medellín la palabra “manga” es más fácilmente comprensible que “pasto”, que la diagramación de una tabla no ayuda al lector a entender una pregunta, o que la redacción de una pregunta no es clara. Pero, además, el pilotaje del instrumento debería arrojar información sobre su capacidad para recoger el objetivo específico con el que está relacionada cada pregunta de manera transparente. En ese sentido, por ejemplo, si un porcentaje muy alto de personas (el 95%) sondeadas durante la acción piloto contesta estar motivado a respetar los 1.5m de distancia con respecto al ciclista, y ese es el objetivo de la acción, “motivar a respetar...”, entonces quizás sea necesario replantearlo pues no hay margen de mejora y un objetivo y un indicador tienen que poder mostrar el éxito o el fracaso de la acción. Además, debería hacerse un examen cualitativo de los instrumentos de evaluación. Es decir, no solamente revisar los resultados de las preguntas, sino ahondar con algunos participantes de las intervenciones sobre qué opinan del instrumento, qué pregunta les pareció difícil de entender, cuál es aburrida, qué entienden por los conceptos que se utilizan en las preguntas, cuál les llamó más la atención o los puso más a pensar, etc. De esta manera se pueden atajar problemas como que, por ejemplo, en una población se entienda “orgullo” como un pecado en lugar de entenderse como una virtud.

En esta evaluación cualitativa de la viabilidad del instrumento se podrá encontrar aquello que la acción de cultura ciudadana logra que, sin embargo, no está siendo evaluado por el instrumento. Es decir, puede que haya algunos objetivos que no pertenecen necesariamente a la acción, pero que la acción logra por otras razones, por ejemplo, porque está diseñada desde el enfoque de acción sin daño. En este sentido, puede que una acción logre que “aumente el número de kilómetros recorridos en bicicleta por las mujeres del barrio La felicidad durante el mes de mayo”, pero además, supongamos que los participantes del piloto mencionaron varias veces en un grupo focal que interactuar con el implementador de la acción los hizo ver con otros ojos a la administración distrital. Si eso sucede, se podría aprovechar la oportunidad para incluir un indicador que evalúe la percepción de la administración distrital en la comunidad intervenida.

7.3. Recomendaciones para la comunicación

El enfoque de comunicación que orientó las estrategias de cultura ciudadana de la administración de Antanas Mockus se denominó comunicación intensificada. Este es un proceso por el que se

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

logra incrementar el número de interacciones “cara a cara” entre ciudadanos sobre un tema y, además, entre ciudadanos y el gobierno, bajo el supuesto de que esta interacción directa entre las partes funciona como un disuasor de violencia y sirve para armonizar los sistemas reguladores (Mockus, 1999, pp. 168). Según Mockus, este enfoque de comunicación permitió al ciudadano conocer nuevas formas de expresar su inconformidad y de aplicar sanciones simbólicas para regular a los demás.

El gobierno dispuso las condiciones para que los ciudadanos aprendieran a comunicarse entre sí atendiendo a los argumentos que ofrecen, sin necesidad de acudir a la violencia, y para que se comunicaran con el gobierno mismo de una manera más sincera y cercana que produjo “casi siempre un mejor resultado que la tradicional diplomacia (diplomacia mal entendida)” (ibíd. pp, 171). Esa sinceridad se refleja en decir qué se podía y qué no, qué era necesario y qué se esperaba de la ciudadanía, sin esconder nada. El mejor ejemplo de este enfoque es la comunicación de la estrategia de ahorro de agua en Bogotá durante 1997. Ese año las reservas de agua se estaban agotando por una sequía y el desperdicio del líquido por parte de los habitantes de la capital. El entonces alcalde decidió pedirle a la ciudadanía su cooperación voluntaria para reducir el consumo pese a que algunos asesores le recomendaron hacer racionamientos obligatorios. Para lograrlo usó la comunicación intensificada. Hizo que un problema del gobierno distrital se convirtiera en un problema de todos y logró que los ciudadanos se animaran a colaborar colectivamente en la protección del bien común, lo que en teoría social se llama una acción colectiva. Hizo pedagogía sobre el ahorro del agua, visibilizó las victorias tempranas, comunicó cambios concretos de comportamientos individuales y se apoyó en medios masivos de comunicación para que, en conjunto, los habitantes de Bogotá lograran un ahorro del 12 al 16% de agua y evitaran el racionamiento.

Imagen 6. Tarjeta de San Rafael con comportamientos para ahorrar agua.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020



Fuente: Administración Distrital de Bogotá, 1997.

Según el exalcalde, “un elemento absolutamente crucial para multiplicar el efecto de las acciones de cultura ciudadana fue su altísima visibilidad ante la sociedad, lograda en buena parte por vía de los medios masivos de comunicación. No campañas pagadas, sino formas novedosas, atractivas, de alto impacto visual y psicológico” (ibíd., pp. 174) En efecto, en un estudio de Omar Acosta (2009) se mostró que el número de artículos no pagados que publicaron los grandes medios por semana durante la emergencia fue muy alto: de diez a veinte artículos por semana. En esos textos se incluían las victorias de conjuntos residenciales que lograban ahorrar, testimonios de bogotanos ahorradores, acciones para dar ejemplo del alcalde, etc.

Las recomendaciones para llevar a cabo este enfoque son:

- **Comunicar “en positivo”**: o sea, no concentrarse solamente en los ciudadanos que lo están haciendo mal, sino mostrarle a la ciudadanía que hay quienes lo hacen muy bien. Esto ayuda a que más ciudadanos se sumen a la acción colectiva. Por ejemplo, en lugar de concentrar solo la comunicación en los ciudadanos que desperdiciaban agua, Mockus, con ayuda de la prensa, mostró casos de éxito en el ahorro como el de las Torres de Fenicia. En el caso de la seguridad vial, las campañas que enfatizan en comportamientos negativos podrían incluso llegar a reforzar la idea de que estos comportamientos son normativos creando la impresión de que son los que prevalecen (Cf. Guttman, p. 154)

- **Pensar bien del otro**: este principio sugiere que el gobierno vea al ciudadano con generosidad. Es decir, en lugar de asumir que son todos infractores, malos, corruptos, etc., darles la oportunidad de explicar su comportamiento antes de, por ejemplo, sancionar con una multa. Casi todas las acciones de cultura ciudadana contaban con periodos de pedagogía primero en los que se permitía que los ciudadanos debatieran alguna medida y que la entendieran. Solamente luego de haber hecho este ejercicio se pasaba a medida punitivas.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	SEGURIDAD VIAL	
	Modelo Lineamientos Técnicos en Materia de Seguridad Vial para Entidades Externas Tema: <i>Cultura Ciudadana</i>	
	Versión: 1.0	Fecha de Aprobación: 31-03-2020

- **No esconder nada:** la ciudadanía no ve con buenos ojos que una administración les oculte información así sea para su protección. Es mejor informar abiertamente lo que se va a hacer así sea polémico.

- **Dar ejemplo:** es importante que una acción o medida no se vea como una imposición de arriba hacia abajo, sino como una invitación a participar en un comportamiento que a la larga aporta a un bien común. Según Mockus, “es fundamental recordar que la comunicación que le atañe a la cultura ciudadana tiene más de actos que de palabras, es una comunicación que busca expresarse en el hacer aunque claramente la palabra ayuda a hacer visible y entendible el ejemplo” (Mockus, 2000, p, 111). Por esa razón las invitaciones estaban encabezadas por él, bien sea conduciendo la bici para ir al trabajo, tomando una ducha en público para demostrar el tiempo que debería tomar o repitiendo la camisa para dar ejemplo.

- **Resignificar narrativas y símbolos:** Si un comportamiento nocivo para la seguridad vial está asociado a una narrativa cultural como la de “manejar como un hombre”, por ejemplo, entonces se puede comunicar para mostrar alternativas culturales que también son aceptadas socialmente, en este caso que los hombres también pueden conducir con precaución y paciencia y que eso está bien. En la administración de Mockus ocurrió con el concepto de “zanahorio” y el símbolo de la zanahoria: “ser mesurado, medido en relación con posibles excesos, se volvió una virtud públicamente defendible (...) uno de los hitos comunicativos en este proceso fue ir a repartir zanahorias en un concierto de Carlos Vives con cerca de treinta mil espectadores y lograr que cada espectador cogiera una sola zanahoria” (Mockus, 1999, p., 173).

- **Incidencia:** no basta solamente con apoyarse en los grandes medios de comunicación. Aunque esto es clave, también hay que lograr que se tengan conversaciones con personas cuya opinión tenga importancia para la ciudadanía y que logren poner el tema sobre la mesa y, ojalá, respaldar el cambio propuesto para la ciudadanía. Este enfoque buscar acercarse a tomadores de decisión en distintos niveles y a líderes de opinión y de tendencias culturales, para invitarlos a hacer parte de un proceso de cambio. No se trata de persuadir hacia una opinión, sino de crear los espacios para que esas conversaciones se den.

Responsabilidad	Nombres y Apellidos	Cargo. Dependencia
Revisó y Aprobó	Claudia Andrea Díaz Acosta	Jefe de Oficina de Seguridad Vial.
Proyectó	Juan Camilo Roa	Profesional Especializado. Oficina de Seguridad Vial