

# Urna de Cristal



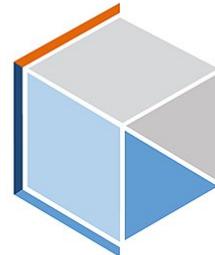
**URNA**  
DE CRISTAL

**Urna de Cristal**<sup>1</sup> es una iniciativa del Gobierno nacional de Colombia para promover la participación ciudadana en medios digitales y la transparencia gubernamental del gobierno<sup>2</sup>. En 2017 evolucionó para convertirse en el Portal de Gobierno Abierto de Colombia<sup>3</sup>.

Desde su lanzamiento en octubre de 2010, Urna de Cristal se ha consolidado como una plataforma multicanal que integra medios de comunicación tradicionales como la televisión, la radio y la asesoría por vía telefónica, con medios digitales como las redes sociales, los mensajes de texto (SMS) y un sitio web, para promover ejercicios de participación<sup>4</sup> en los que la opinión de la ciudadanía es su principal insumo de trabajo.

## Urna de Cristal

<http://www.urnadecristal.gov.co>



**URNA**  
DE CRISTAL

<b>Lanzamiento</b>	07 de agosto de 2010 (9 años, 8 meses y 12 días)
<b>Género</b>	Gobierno Abierto, Participación ciudadana
<b>Idiomas</b>	Español

## Índice

### Historia

### Metodología de trabajo

1. Asesoría y acompañamiento
2. Diálogo e interacción con los ciudadanos

### Equipo de trabajo

Coordinadores 2011 – 2020  
Colaboradores 2011 – 2020

### Portal de Gobierno Abierto de Colombia

### Fuerza de Tarea Digital

### Gobierno en Redes

### Reconocimientos

### Referencias

### Enlaces externos

# Historia

---

En 2010, el entonces candidato a la Presidencia de la República, Juan Manuel Santos Calderón, propuso en su campaña la creación de “una Urna de Cristal donde todos los actos del Gobierno Nacional pudieran ser vistos y evaluados por todos los colombianos como medida para estimular la transparencia de su proyecto de gobierno”. Una vez electo, Santos Calderón pretendió recoger estos desafíos en el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014<sup>x5</sup> denominado ‘Prosperidad para Todos’, un concepto cuyo eje central fue el fortalecimiento institucional por medio del Buen Gobierno, bajo unos principios orientadores: transparencia y rendición de cuentas; gestión pública efectiva; participación y servicio al ciudadano; vocación por el servicio público; y estrategias de lucha contra la corrupción.

En materia de participación ciudadana, el proyecto del Plan Nacional de Desarrollo mencionó específicamente: “Diseñar e implementar las políticas de: mecanismos, canales e instancias de participación ciudadana; fortalecimiento a expresiones asociativas de la sociedad civil; y cultura ciudadana”.

Y a partir del auge de los medios digitales en Colombia, la transformación del Ministerio de Comunicaciones en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Ministerio TIC<sup>6</sup>) y la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea (hoy de Gobierno Digital)<sup>7</sup>, apareció Urna de Cristal como un canal que promueve la participación ciudadana desde los medios electrónicos, permitiendo a ciudadanos de cualquier parte de Colombia incidir en las decisiones del gobierno.

## Metodología de trabajo

---

La metodología de trabajo utilizada por Urna de Cristal funciona desde dos frentes: asesoría y acompañamiento a entidades, y diálogo e interacción con los ciudadanos.

### 1. Asesoría y acompañamiento

Responde a las nuevas tendencias de gobierno alentadas por la misma ciudadanía y su necesidad de acceder a las nuevas tecnologías. Es así como desde la misión del Ministerio TIC, Urna de Cristal busca empoderar a las entidades en el uso de nuevas herramientas para facilitarles la vida a los colombianos, y a su vez generar una relación de confianza y co-gobernanza.

La estrategia de participación ciudadana de Urna de Cristal se trata de acompañar y enseñar a las entidades nacionales y territoriales los mecanismos para interactuar con los ciudadanos, y mostrarles cómo se pueden aprovechar las plataformas tecnológicas para generar ejercicios de participación ciudadana. De esta forma se vencen dos barreras comunes que argumentaban las entidades públicas: falta de recursos y falta de herramientas.

Para esto, se ha dispuesto un equipo interdisciplinario formado por profesionales de áreas como la ciencia política, la ingeniería de sistemas, la comunicación, el diseño, el periodismo, el derecho, el mercadeo, el análisis de datos, entre otras, que se dedican a acompañar a las entidades y funcionarios en todo el proceso de generación de ejercicios de participación basados en la escucha digital de los intereses ciudadanos.

Este equipo se divide en áreas que trabajan de forma articulada para apoyar a las entidades y realizar las campañas, que pueden ser de tres tipos: pedagógicas, de consulta o de incidencia en política pública. El proceso habitual que realiza el equipo es el siguiente

- **Estrategia y seguimiento:** Se crean vínculos con los equipos de las entidades públicas para apoyarlos en la identificación de temas y la generación de estrategias de participación y comunicación digital, según las necesidades que tengan.
- **Escucha digital:** Se investigan y analizan datos provenientes de los medios digitales (redes sociales y sitio web)<sup>8</sup> para detectar los intereses, las necesidades y las preguntas de los ciudadanos.
- **Generación de campañas:** Basados en la investigación que surge de la escucha digital, se generan las campañas enfocadas en lo que realmente interesa y preocupa a los ciudadanos.
- **Difusión de la campaña desde los medios digitales de la entidad y del gobierno abierto,** y respuesta constante e inmediata a los comentarios de los colombianos.
- **Articulación de la comunicación digital del gobierno nacional:** Se realiza un análisis de las temáticas de la campaña y los públicos que presentan mayor interés. Partiendo de esto, se enlazan todas las entidades nacionales y/o territoriales que pueden dar mayor amplificación al mensaje y motivar la participación.
- **Seguimiento y evaluación:** Desde la escucha activa se realiza una evaluación de acogida e impacto de la campaña en medios digitales. Además, se recogen y documentan todos los comentarios realizados por los ciudadanos en los diferentes canales.
- **Entrega de comentarios y resultados de la campaña a la entidad.**
- **Documentación de la campaña y publicación de resultados:** Se realiza una ficha que describe el proceso de desarrollo e implementación de la campaña de participación. Esta incluye resultados de impacto, interacciones y participaciones recibidas a través de los diferentes canales, comentarios de los ciudadanos y ‘papers’. Una vez documentada la experiencia, se elabora una nota en el portal web de Urna de Cristal y se pone a disposición de los ciudadanos toda la información generada.

## 2. Diálogo e interacción con los ciudadanos

De cara a la participación ciudadana, el proyecto del Plan Nacional de Desarrollo propuso específicamente diseñar e implementar las políticas de:

1. “Mecanismos, Canales e Instancias de Participación Ciudadana”.
2. “Fortalecimiento a Expresiones Asociativas de la Sociedad Civil”.
3. “Cultura Ciudadana”.

Para materializar esta propuesta, la Presidencia de la República, en cabeza del Alto Consejero para las Comunicaciones y del Alto Consejero para las Regiones y la Participación Ciudadana, junto con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), a través de la Estrategia de Gobierno en Línea (hoy Gobierno Digital), diseñaron Urna de Cristal como una iniciativa pionera en el país que tuviera al ciudadano como el centro de su labor, y promoviera la participación con el fin de convertirse en un sitio de referencia para conocer y aportar a las acciones de la administración pública.

## Equipo de trabajo

---

El equipo de Urna de Cristal se constituyó dentro del Ministerio TIC como el encargado de la puesta en marcha de la iniciativa de participación electrónica, con el fin de brindar herramientas, metodologías y hacer el acompañamiento a entidades para promover ejercicios de participación con ayuda de medios digitales; además de apoyar procesos de rendición de cuentas.

Tal es así, que la filosofía de trabajo de Urna tiene como eje central el servicio al ciudadano y desde allí le apuesta a la colaboración y el empoderamiento, por lo que ha conformado una red de enlaces con las entidades del gobierno para gestionar las inquietudes de los colombianos.

## **Coordinadores 2011 – 2020**

- Claudia López Garzón (2011-2012)
- Carolina González Tabares (2012-2014)
- Diego Felipe Gómez (2015-2016)
- Tathiana Sánchez<sup>9</sup> (2016-2019)
- Ana María Luzardo (2019- hasta la fecha)

## **Colaboradores 2011 – 2020**

- Nadezda Vera.
- Claudio Moreno.
- Jaime Betancourt.
- William Montoya.
- César Bernal.
- Luis Pedraza.
- Hegel González.
- Walther Ramírez.
- Diego Felipe Gómez
- Tathiana Sánchez
- Alfredo Tellez.
- Angélica Cristancho.
- Jhon Amaya.
- Edwin Herrera.
- Adriana Tovar.
- Paola Pimentel.
- María del Pilar Gómez.
- Janyther Guerrero.
- Álvaro Andrés Yaruro.
- Álvaro Jiménez.
- Ligia Macías.
- Ana María Rueda.
- Javier Trujillo.

- Luisa Vásquez.
- Andres Felipe Méndez.
- Camilo Santana<sup>10 11</sup> .
- Ana María Luzardo<sup>12</sup> .
- Angie Salgado.
- Claudia Noriega<sup>13</sup> .
- Diego Felipe Chacón.
- Rosemberg Cortés Martínez.
- Natalia Caguasango.
- Zayro Blanco.
- Laura Parga.
- Natalia Villegas.
- Lina María Guerrero Mora.
- Soany Lizeth Sánchez Godoy.

## Portal de Gobierno Abierto de Colombia

---

Desde su aparición en el año 2010, Urna de Cristal ha venido en un constante proceso de evolución y mejora continua, adaptándose a las necesidades tecnológicas del momento y procurando brindar a los ciudadanos más y mejores oportunidades para informarse, participar y colaborar con el Estado en las decisiones y la construcción colectiva de las políticas públicas. Es por este motivo que, apalancados en tecnologías abiertas, se ha venido construyendo y optimizando una estrategia para brindar todo un esquema de oportunidades en el que los ciudadanos y el gobierno interactúen de mejor manera.

Hoy en día, en Urna de Cristal los ciudadanos pueden realizar preguntas a las entidades públicas sobre diferentes temas, y las entidades -a su vez- pueden contestar a través del gestor de preguntas permitiendo a ambas partes conocer la opinión sobre temas específicos de manera ágil y ciento por ciento en línea<sup>14</sup> .

Así mismo, mediante la publicación y actualización constante de notas informativas, Urna de Cristal entrega a los ciudadanos información relevante en su propio lenguaje, apoyándose en contenidos digitales, audiovisuales y con las últimas tecnologías web disponibles. Aquí las entidades tienen un canal para informar a los ciudadanos de todo el trabajo y la gestión que realizan desde lo público<sup>15</sup> .

## Fuerza de Tarea Digital

---

Debido a la necesidad de comunicar efectivamente a través de los medios digitales, desde 2012, Urna de Cristal lidera la estrategia ‘Fuerza de Tarea Digital’, que busca articular a las entidades estatales con los diferentes procesos de comunicación mediante las redes sociales, y así llegar a los ciudadanos en un lenguaje más simple, incluyente y que facilite la participación. A través de una gran red de community managers, encargados de gestionar las redes sociales en las diferentes entidades colombianas, acercamos el Estado<sup>16</sup> a la ciudadanía.

## Gobierno en Redes

---

Los community managers del gobierno nacional son muy importantes para Urna de Cristal. Por eso, en 2016, creó Gobierno en Redes<sup>17</sup>, la comunidad de community managers del gobierno nacional y, además, el componente de capacitación y transferencia de conocimiento que busca acompañarlos en su labor diaria, asesorándolos en temas varios de redes sociales y propiciando espacios de encuentro<sup>18</sup> para hacer networking e intercambiar experiencias<sup>19</sup> alrededor de los medios digitales y el gobierno.



Logo Gobierno en Redes

Gobierno en Redes cuenta con un sitio web<sup>20</sup>, una página de Facebook y una cuenta de Twitter a través de los cuales comparte información de interés para los community managers, da a conocer sus campañas digitales más exitosas y los convoca a eventos. Durante el Gobierno del Presidente Juan Manuel Santos, más de 200 community managers hicieron parte de esta comunidad.

## Reconocimientos

Por su labor, Urna de Cristal ha sido acreedora de varios reconocimientos. En 2018, resultó ganadora en los Premios NovaGob Excelencia 2018 como 'Mejor Iniciativa de Gobierno Abierto<sup>21</sup>', al obtener el mayor puntaje en su categoría (198 puntos), por encima de otras iniciativas colombianas y españolas. En 2017, recibió Mención de Honor en el Premio Nacional de Alta gerencia que entregó el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Gobierno Nacional<sup>22</sup>. La iniciativa hizo parte de una de las 11 experiencias galardonadas con mención de honor por el jurado internacional, y fue escogida entre más de 287 postulados.

Pero el impacto de Urna de Cristal ha sido destacado no sólo en Colombia sino también en el ámbito internacional. La Red de Gobierno Abierto entregó al equipo de Urna de Cristal el Premio de Gobierno Abierto Puntogov-ASAEC 2013, como una de las iniciativas más relevantes de gobierno abierto en Latinoamérica<sup>23</sup>.

Además, en 2014, Urna de Cristal fue galardonada con el premio Excelgob por la 'Simplificación de Servicios Públicos por la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe'. Las razones no son otras sino la participación de todos los colombianos, las preguntas propuestas, los aportes y opiniones que a diario comparten con nosotros y la voluntad de usar a Urna de Cristal para construir un nuevo país<sup>24</sup>.

## Referencias

1. «Urna de Cristal (@urnadecristal) | Twitter» (<https://twitter.com/urnadecristal>). *twitter.com*. Consultado el 28 de junio de 2018.
2. «Qué es urna de Cristal» (<http://www.urnadecristal.gov.co/qu-es-urna-de-cristal>). *www.urnadecristal.gov.co*. Consultado el 28 de junio de 2018.
3. «Balance Urna de Cristal 2017» (<http://www.urnadecristal.gov.co/balance-urna>).
4. «Así avanza la participación en Urna de Cristal» (<http://www.urnadecristal.gov.co/asi-avanza-la-participacion-en-urna-de-cristal>).
5. «Plan Nacional de Desarrollo 2010 -2014» (<https://colaboracion.dnp.gov.co/cdt/pnd/resumen%20ejecutivo%20ultima%20version.pdf>).
6. Dinero. «Gobiernos abiertos y transparentes gracias a las TIC» (<https://www.dinero.com/pais/articulo/gobiernos-abiertos-y-transparentes-gracias-a-las-tic-por-juan-sebastian-rozo/259947>). *Gobiernos abiertos y transparentes gracias a las TIC por Juan Sebastián Rozo* (en inglés). Consultado el 19 de julio de 2018.
7. «Inicio - Estrategia GEL» (<http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-channel.html>). *estrategia.gobiernoenlinea.gov.co*. Consultado el 28 de junio de 2018.

8. «¿Cómo interactúan los ministros colombianos en redes sociales? - Redia Lab - Somos el gobierno en red» (<http://www.redialab.gov.co/interactuan-los-ministros-colombianos-redes-sociales/>). *RediaLab*. Consultado el 28 de junio de 2018.
9. «Tathiana V. Sánchez Nieto» (<http://tathianasanchez.com/>). *tathianasanchez.com* (en inglés). Consultado el 19 de julio de 2018.
10. «LA REAL DEL SONIDO» (<http://www.larealdelsonido.com/>). *www.larealdelsonido.com*. Consultado el 28 de junio de 2018.
11. «La Real del Sonido» (<https://www.youtube.com/user/Larealdelsonido>). *YouTube*. Consultado el 28 de junio de 2018.
12. «Ana María Luzardo» (<https://www.linkedin.com/in/ana-mar%C3%ADa-luzardo-ocampo-95203148/>).
13. «Claudia Johanna Noriega» (<https://www.linkedin.com/in/claudia-johanna-noriega-g%C3%B3mez-b9803b35/>).
14. «Urna de Cristal» (<http://www.urnadecristal.gov.co/gobierno-responde-pregunta>).
15. «Urna de Cristal - Gestión Gobierno» (<http://www.urnadecristal.gov.co/gestion-gobierno>).
16. «Estado Abierto a un Clic» (<http://www.anticorrupcion.gov.co/Paginas/estado-abierto-clic.aspx>). *www.anticorrupcion.gov.co*. Consultado el 28 de junio de 2018.
17. «Redia Lab - Somos el gobierno en red» (<http://www.gobiernoenredes.gov.co>). *RediaLab*. Consultado el 28 de junio de 2018.
18. «Encuentro de Equipos de Comunicación Digital de Gobierno 2016» (<http://www.redialab.gov.co/a-si-fue-encuentro-equipos-comunicacion-digital-2016/>). *RediaLab*. Consultado el 28 de junio de 2018.
19. «Wilma Núñez, Juan Carlos Mejía y David Luna en el Día del Community Manager» (<http://www.redialab.gov.co/wilma-nunez-juan-carlos-mejia-david-luna-dia-del-community-manager/>). *RediaLab*. Consultado el 28 de junio de 2018.
20. «¿Quiénes somos?, ¿qué somos? - Redia Lab - Somos el gobierno en red» (<http://www.redialab.gov.co/equipo/>). *RediaLab*. Consultado el 28 de junio de 2018.
21. «Los Premios NovaGob Excelencia 2018 reconocen los proyectos más innovadores de instituciones y personas del sector público de IberoaméricaLaboratorio Novagob | Laboratorio Novagob» (<https://web.archive.org/web/20180719233701/https://lab.novagob.org/los-premios-novagob-excelencia-2018-reconocen-los-proyectos-mas-innovadores-de-instituciones-y-personas-del-sector-publico-de-iberoamerica>). *Laboratorio Novagob*. 18 de julio de 2018. Archivado desde el original (<https://lab.novagob.org/los-premios-novagob-excelencia-2018-reconocen-los-proyectos-mas-innovadores-de-instituciones-y-personas-del-sector-publico-de-iberoamerica>) el 19 de julio de 2018. Consultado el 19 de julio de 2018.
22. «Mención de Honor Premio Alta gerencia DAFP» (<http://www.urnadecristal.gov.co/mencion-honor-premio-alta-gerencia>).
23. «Ganadores Premios puntogov asaec» (<https://web.archive.org/web/20131023022504/http://redgobiernoabierto.org/ya-estan-los-ganadores-del-premio-gobierno-abierto-puntogov-asaec/>). Archivado desde el original (<http://www.redgobiernoabierto.org/ya-estan-los-ganadores-del-premio-gobierno-abierto-puntogov-asaec/>) el 23 de octubre de 2013. Consultado el 28 de junio de 2018.
24. «Premio Excelgob Urna de Cristal» (<http://www.urnadecristal.gov.co/gestion-gobierno/premio-excelgob-urna-de-cristal>).

## Enlaces externos

- <http://www.urnadecristal.gov.co> (<https://www.urnadecristal.gov.co>)
- <http://gobiernoenredes.gov.co>
- <https://twitter.com/urnadecristal/>
- <https://www.facebook.com/urnadecristal>
- <https://www.instagram.com/urnadecristal/>

- <https://www.youtube.com/urnadecristal>
- 

Obtenido de «[https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Urna\\_de\\_Cristal&oldid=125330753](https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Urna_de_Cristal&oldid=125330753)»

---

**Esta página se editó por última vez el 19 abr 2020 a las 20:02.**

El texto está disponible bajo la [Licencia Creative Commons Atribución Compartir Igual 3.0](#); pueden aplicarse cláusulas adicionales. Al usar este sitio, usted acepta nuestros [términos de uso](#) y nuestra [política de privacidad](#).

Wikipedia® es una marca registrada de la [Fundación Wikimedia, Inc.](#), una organización sin ánimo de lucro.