ESTUDIO DE PERCEPCIÓN CIUDADANA DE LA INICIATIVA URNA DE CRISTAL
Ciudadanos y Funcionarios
DIRECCIÓN DE GOBIERNO EN LÍNEA

INFORME DE RESULTADOS COMPONENTE CUALITATIVO

CONTRATO N° ° 000495 DE 2014

© República de Colombia - Derechos Reservados

Bogotá, D.C. Diciembre 2014

TABLA DE CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN 5
1.1 Antecedentes 5
1.2 Objetivo general 6
1.3 Objetivos específicos 7
1.4 Metodología 7
1.5 Entendimiento Cualitativo 8

2 FICHA TÉCNICA 9
2.1 Nombre 9
2.2 Soporte teórico y alcance de la investigación cualitativa 9
2.3 Técnicas cualitativas de recolección de la información utilizadas en el sondeo 10
2.4 Grupos objetivo del sondeo 10
2.5 Muestra y distribución 10
2.6 Procedimiento de contacto y realización de las técnicas cualitativas 11
2.7 Estructura de análisis 12

3 RELACIÓN DE LOS GRUPOS OBJETIVO CON LAS TELECOMUNICACIONES 14
3.1 Telecomunicaciones usadas, razones de uso y significados 14
3.2 Telecomunicaciones para comunicarse con entidades públicas 16

4 PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA RELACIONADA CON URNA DE CRISTAL 20
4.1 Percepción: Análisis semántico 20
4.2 Experiencia: Conocimiento, acercamiento, usos y temas de interés 23

5 EVALUACIÓN DEL CONCEPTO – URNA DE CRISTAL 28
5.1 Reacciones espontáneas frente al concepto Urna de Cristal 28
5.2 Evaluación de los objetivos de Urna de Cristal 31

6 INHIBIDORES, MOTIVADORES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS CON LA PARTICIPACIÓN A TRAVÉS DE URNA DE CRISTAL 38
6.1 Inhibidores 38
6.2 Motivadores 40
6.3 Expectativas 41

7 COMPARACIÓN ENTRE EL ESTUDIO CUALITATIVO URNA DE CRISTAL 2013 VS. 2014 47
7.1 Contextualización de la comparación. 47
7.2 Ficha técnica de los dos estudios cualitativos (2013 y 2014). 47
7.3 Conocimiento y uso de Urna de Cristal 47

7.4 Evaluación del concepto Urna de Cristal 50
7.5 Evaluación de los pilares de la Urna de Cristal 51

8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 55
8.1 Conclusiones 55
8.2 Recomendaciones 57

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Grupos objetivo del sondeo 10
Cuadro 2: Muestra y distribución 10
Cuadro 3: Telecomunicaciones utilizadas, razones y significados 14
Cuadro 4: Telecomunicaciones para comunicarse con entidades públicas 17
Cuadro 5: Significantes y significados 20
Cuadro 6: Experiencia con Urna de Cristal 23
Cuadro 7: Concepto Urna de Cristal 28
Cuadro 8: Perspectivas y puntos de vista 41
Cuadro 9: Ficha técnica comparativa 2013-2014 47
Cuadro 10: Comparación de conocimiento y uso de Urna de Cristal 48
Cuadro 11: Evaluación del concepto Urna de Cristal 50
Cuadro 12: Evaluación comparativa de los pilares Urna de Cristal 51

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1: Componentes cualitativo y cuantitativo 7
Imagen 2: Soporte teórico y alcance de la investigación cualitativa 9
Imagen 3: Procedimiento del trabajo de campo y análisis de la información 12
Imagen 4: Estructura ejes de análisis 13

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

Mediante Documento CONPES 3072 de 2000 se creó la política de Estado "Agenda de Conectividad", dirigida a contribuir mediante el aprovechamiento de las nuevas tecnologías, con un sector productivo más competitivo, un Estado moderno y una comunidad con mayores oportunidades para el desarrollo. Una de sus seis estrategias es la de Gobierno en línea, que tiene como objetivo contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, lo cual redunda en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación.

Dentro de la Dirección de Gobierno en línea, se encuentra desarrollada la iniciática Urna de Cristal, herramienta del Gobierno Nacional para el control y la participación ciudadana, mediante la cual se pretende que todos los actores puedan conocer los resultados, avances e iniciativas del gobierno; hacer llegar inquietudes y propuestas directamente a las entidades gubernamentales; e Interactuar y aprender de la gestión estatal con el ánimo de construir un mejor gobierno entre todos.

De esta manera, la Urna de Cristal es una iniciativa que promueve la participación y el dialogo con el ciudadano, en la medida que fomenta el uso de las herramientas de Control y Participación Ciudadana, enmarcadas en la Constitución a través de un sistema integral de información y comunicación, que busca fomentar el uso de las redes de contacto y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación TIC, para que las personas apoyen, voten, comenten y propongan iniciativas/soluciones, a las temáticas de mayor interés de los colombianos. La Urna de Cristal se proyecta como un canal de interacción que permita incidir positivamente la toma de decisiones de política pública por parte del Gobierno.

Esta herramienta de Gobierno, es un sistema que se apoya en todas las tecnologías de la información y las comunicaciones existentes para reemplazar los antiguos mecanismos de comunicación entre el Gobierno y los ciudadanos, con el propósito de brindar un canal más efectivo que satisfaga la demanda social de un mecanismo de interacción directa con la administración central.

La Urna de Cristal tiene como objetivo la promoción de la participación ciudadana en torno a iniciativas del gobierno nacional, utilizando una plataforma multicanal que involucra canales de comunicación tradicionales y electrónicos para desarrollar junto con ministerios y entidades del Gobierno Nacional tres formas de participación: 1. Información; 2. Consulta; 3. Decisión e incidencia en políticas.

Bajo este panorama, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, interesado ppermanentemente en:

- Conocer la percepción con relación a temas de participación ciudadana.
- Identificar el conocimiento, entendimiento y percepción que sus públicos de interés tienen de Urna de Cristal.
- Conocer las expectativas y recomendaciones para la evolución de esta plataforma de participación ciudadana.

Con este propósito, se han realizado durante los últimos tres años las siguientes actividades relacionadas con investigación: En el 2012, un estudio de percepción de la iniciativa; en 2013 se hizo un ajuste en los instrumentos, técnica de recolección y cubrimiento geográfico y en el 2014 se realizó la tercera medición bajo las mismas características de 2013, con el fin de identificar los avances de la iniciativa e identificar aspectos clave en la toma de decisiones. A continuación se presentan los objetivos, metodología y resultados del estudio de 2014.

1.2 Objetivo general

Realizar un estudio cualitativo- cuantitativo entre los públicos de interés de Urna de Cristal, con el fin de identificar el conocimiento, entendimiento y percepción que los ciudadanos y funcionarios tienen de la iniciativa actual y evidenciar las expectativas y recomendaciones que tienen para la evolución de esta plataforma de participación ciudadana.

1.3 Objetivos específicos

- Determinar el conocimiento que se tienen de la Urna de Cristal
- Identificar el entendimiento del público sobre esta herramienta
- Conocer la percepción que los diferentes públicos tienen de la iniciativa actual
- Evidenciar las expectativas y recomendaciones que tienen los grupos objetivo para la evolución de esta plataforma de participación ciudadana.
- Realizar un comparativo entre los resultados obtenidos en la medición del 2013, con la población de ciudadanos que conocen la iniciativa.

1.4 Metodología

La metodología para este estudio de percepción contempla 2 componentes (imagen n°1) uno cualitativo de entendimiento y uno cuantitativo que permita medir el avance en los indicadores de conocimiento, entendimiento y expectativas que tienen los diferentes actores de interés, frente a la iniciativa.

Imagen 1: Componentes cualitativo y cuantitativo

1.5 Entendimiento Cualitativo

Analiza los insumos con que cuentan los diferentes actores, así como los procesos que realizan para interactuar con la Urna de Cristal, estableciendo los factores que tienen incidencia en la percepción, el conocimiento, uso y expectativas en concordancia con el contexto al cual pertenece cada uno; este entendimiento debe evidenciar expectativas y recomendaciones de los diferentes actores, en las que se debe trabajar para lograr un incremento en la participación a través de esta herramienta.

Las metodologías cualitativas nos permiten conocer las opiniones, percepciones y sentimientos de los diferentes actores en función de su contexto; sin embargo su alcance es informativo y no permite la generalización a partir de sus resultados. A continuación se presenta la ficha técnica y los resultados del componente cualitativo.

2 FICHA TÉCNICA

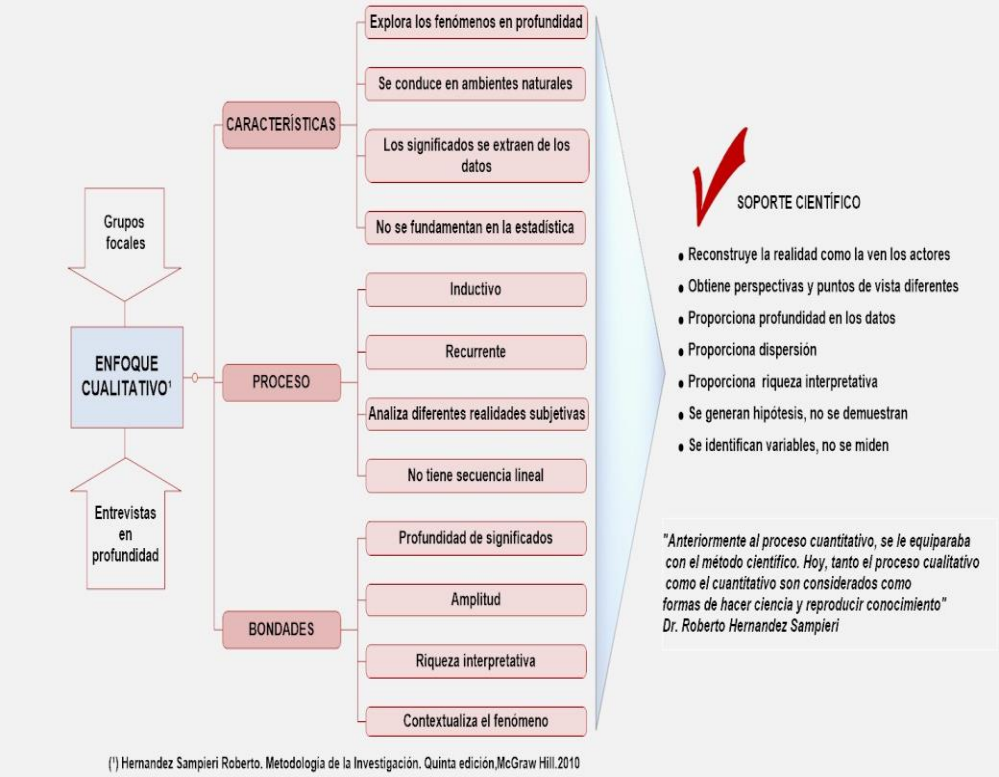
2.1 Nombre

Estudio de percepción ciudadana de la iniciativa Urna de Cristal 2014

2.2 Soporte teórico y alcance de la investigación cualitativa

Teniendo en cuenta que los mensajes acerca de un tema específico, son siempre interpretados desde los propios parámetros de los receptores, el Ministerio de las Comunicaciones y Tecnologías se propuso escuchar a los ciudadanos para conocer el sentido que estos (ciudadanos) le están otorgando al tema de Urna de Cristal. Es por ello que para identificar el conocimiento, opiniones, actitudes y sentimientos (modelos mentales), respecto al tema, contrató un sondeo con enfoque cualitativo. Sin embargo, como lo muestra la imagen n°2, es importante tener en cuenta las bondades, alcances y limitaciones que las técnicas cualitativas ofrecen respecto al conocimiento de un fenómeno. [1]

Imagen 2: Soporte teórico y alcance de la investigación cualitativa



[1] Son mapas de significados compartidos por grupos sociales que tienen características comunes; en muchos casos regulan la toma de decisiones y las acciones de los individuos. Roy D` Andrade (1995)

2.3 Técnicas cualitativas de recolección de la información utilizadas en el sondeo

- Entrevistas en profundidad con funcionarios públicos de las entidades de orden nacional
- Entrevistas en profundidad con el medio académico.
- Entrevistas en profundidad con medios de comunicación.
- Entrevistas en profundidad con organizaciones sociales de transparencia y participación.
- Grupos focales con ciudadanos de niveles socio económicos bajo, medio y alto.

2.4 Grupos objetivo del sondeo

El cuadro nº1 muestra los grupos de interés del sondeo:

Cuadro 1: Grupos objetivo del sondeo

CIUDADANOS	ACTORES SOCIALES	ENTIDADES
Digitales comunes	Medios de comunicación	Directivos
No usan internet pero tienen	Organizaciones Sociales de Transparencia y Participación	Funcionarios públicos
No tienen internet	Academia	

2.5 Muestra y distribución

A continuación se presenta en el cuadro nº 2, la distribución de la muestra para cada uno de los grupos objetivo que se entrevistaron.

Cuadro 2: Muestra y distribución

ACTORES	ENTIDAD/ INSTITUCIÓN/ ORGANIZACIÓN	CANTIDAD
Funcionarios de entidades del Estado	MININTERIOR	6
	DNP	
	SECRETARIA DE MOVILIDAD	
	MINISTERIO DE EDUCACION	
	FFMM (Fuerzas Militares de Colombia)	
	MINISTERIO DE AGRICULTURA	
Organizaciones Sociales de Transparencia y	ASOCIACION CULTURAL APCO	6
	CORPORACIÓN TRANSPARENCIA POR COLOMBIA	
	CORPORACIÓN TRANSPARENCIA POR COLOMBIA	

ACTORES	ENTIDAD/ INSTITUCIÓN/ ORGANIZACIÓN	CANTIDAD
Participación	FUNDACIÓN CORRE LIBRE	
	FUNDACION JULIO MARIO SANTO DOMINGO	
	FUNDACIÓN ORIENTAME	
Medios de Comunicación	MELODÍA	6
	CABLE NOTICIAS	
	RTVC	
	UN RADIO	
	ICA	
	RCN TV.	
Academia	UNIVERSIDAD JAVERIANA (Facultad de comunicación)	6
	UNIVERSIDAD DE LA SABANA (Facultad de comunicación)	
	UNIVERSIDAD DE LOS ANDES (Facultad de comunicación)	
	UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA (Facultad de comunicación)	
	UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA (Facultad de Ciencia Política)	
	UNIVERSIDAD DEL ROSARIO (Facultad de Ciencia Política)	
Ciudadanos mayores de 18 años, estudiantes, laboralmente activos, amas de casa	NIVEL SOCIO ECONÓMICO BAJO - ESTRATO 1 Y 2	8
	NIVEL SOCIO ECONÓMICO MEDIO - ESTRATO 3 Y 4	8
	NIVEL SOCIO ECONÓMICO ALTO - ESTRATO 5 Y 6	8
	TOTAL ENTREVISTADOS	**48**

2.6 Procedimiento de contacto y realización de las técnicas cualitativas

A continuación en la imagen n° 3 se presenta el proceso de contacto, reclutamiento y aplicación de las técnicas cualitativas.

Imagen 3: Procedimiento del trabajo de campo y análisis de la información

2.7 Estructura de análisis

La estructura de análisis que a continuación se presenta, responde a los ejes de análisis que se observan en la imagen n°4:

Imagen 4: Estructura ejes de análisis

3 RELACIÓN DE LOS GRUPOS OBJETIVO CON LAS TELECOMUNICACIONES

3.1 Telecomunicaciones usadas, razones de uso y significados

Con el fin de identificar la relación que tienen los entrevistados con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y su importancia en su vida diaria y laboral, se realizó el cuadro nº 3, el cual muestra cómo cada grupo objetivo se relaciona con estas tecnologías y el lugar que ocupan en su vida.

Cuadro 3: Telecomunicaciones utilizadas, razones y significados

MEDIOS MENCIONADOS	ACTORES					RAZONES DE USO	SIGNIFICADOS
	Funcionarios	ONG	Academia	Medios de comunicació	Ciudadanos		
	Usa / utiliza						
Televisión	Si	Si	Si	Si	Si	- Noticias - Entretenimiento	- Descanso. - Desconexión con las actividades que ocupan la mayor parte del tiempo de los entrevistados (trabajo, estudio)
Radio	Si	Si	Si	Si	Si		
Computador	Si	Si	Si	Si	Si	- Noticias - Búsqueda de información - Entretenimiento - Comunicación - Herramienta de trabajo - Consulta de información - Recepción de información	Fundamentales para: - Las relaciones sociales ***"Es una nueva manera de socializar"*** -Trabajar - Ahorro de tiempo y dinero - La generación de conocimiento - El aprendizaje - El mejoramiento en la
Celular	Si	Si	Si	Si	Si		
Tablet	Si	Si	Si	Si	Si		

MEDIOS MENCIONADOS	ACTORES					RAZONES DE USO	SIGNIFICADOS
	Funcionarios	ONG	Academia	Medios de comunicació	Ciudadanos		
	Usa / utiliza						
						- Medio para expresar opiniones (Twitter, Facebook)	gestión, administración y manejo de recursos, proyectos y actividades

Todos los entrevistados utilizan cotidianamente por lo menos 2 de los medios mencionados y la frecuencia de uso, independientemente del medio, es muy alta; este comportamiento se da especialmente con los medios electrónicos que son en general utilizados como multipropósito y además cuando estos son móviles tienen la facilidad de adaptarse a cualquier momento del día, a cualquier lugar y a cualquier actividad.

Independientemente de grupo objetivo, las telecomunicaciones, especialmente las que utilizan medios electrónicos, son para todos los actores vitales para la vida diaria, no solo para el trabajo, también para estar informado, pero sobre todo para las relaciones sociales, económicas y políticas.

"Para mi es fundamental todo el tiempo estoy ahí. No solo para consultar información en general, también para recibir todo tipo de información"[2] /"Puedo perder trabajo si no estoy conectada al celular"[3]

Adicionalmente los medios electrónicos ofrecen la facilidad para interactuar, de esta forma existe la sensación de tener una comunicación de doble vía, en la cual el interlocutor y el receptor sienten que sus opiniones, ideas y pensamientos, están siendo tenidas en cuenta. Es probablemente esta, una de las principales razones que tienen los entrevistados para considerar que las telecomunicaciones por estos medios electrónicos cada vez son más importantes para sus vidas.

[2] Entrevista Entidad Pública
[3] Grupo focal NSE Medio

"Cuando uno no está de acuerdo en algo, entonces este es un medio donde uno se puede expresar"[4]

Para quienes son generadores de información (academia y medios de comunicación), los medios electrónicos han facilitado el acceso a la misma, sin embargo la labor de filtrarla, confirmarla, comprobarla y jerarquizarla, es aún un proceso dispendioso y de cuidado que se hace confrontando las fuentes utilizando tanto los medios electrónicos como los tradicionales, porque lo que transmiten tiene un alto contenido social, político o económico y por ello el emisor debe actuar con responsabilidad.

"Es la línea editorial de un país, es de lo que un país está hablando es lo que hace esa jerarquización. / Generamos noticias a través de la consulta de fuentes vía internet, Facebook, Twitter todos absolutamente todos, estos medios están dispuestos aquí para poder manejar todo el proceso informativo, el periodismo en si ha tenido un vuelco sistemático y radical"[5]

Aunque en general los entrevistados consideran que los medios electrónicos ofrecen muchos beneficios, estos también generan dependencia y esto es negativo, porque difícilmente es posible acceder a la información a través de otros medios, ya sea porque es muy escasa o porque el hábito de enterarse por otros medios, se perdió.

"Crea una gran dependencia tanto a nivel personal incluso laboral de todos los medios de comunicación, porque son claves, uno sin medios de comunicación no tiene acceso a la información"[6]

3.2 Telecomunicaciones para comunicarse con entidades públicas

En la relación de los actores con las entidades públicas, Internet tiene una alta relevancia, como se observa en la cuadro n° 4

[4] Grupo focal NSE Alto
[5] Entrevista Medio de comunicación
[6] Entrevista ONG

Cuadro 4: Telecomunicaciones para comunicarse con entidades públicas

ACTORES	MEDIOS
Funcionarios	- En la labor de funcionarios, el uso de Internet y de diferentes plataformas, es parte de sistema de gestión de empleo público y de la función pública. - Como ciudadanos Internet genera seguridad, ahorra tiempo y desplazamientos.
ONG	- Internet para búsqueda de información de las diferentes entidades con las que trabajan - Internet para trámites empresariales correspondientes a sus responsabilidades jurídicas. - Internet para convocatorias - Documentos oficiales en físico porque aún no son válidas las digitalizaciones y su manejo electrónico. - Plataformas/páginas usadas mencionadas: Gobierno en línea, SIGEP, SUIT
Academia	- Internet para los trámites personales, porque se ahorra tiempo, dinero y se evita la mala atención. - Internet para consultar noticias políticas : NOTINET, MINTIC, DANE - Para análisis de información mundial, consultan páginas y portales internacionales de fuentes oficiales y de ONG.
Medios de comunicación	- Poca relación para trámites - Frecuente visita a portales, plataformas y páginas de entidades a través de medios electrónicos, para actualizarse y conocer información acerca de información oficial, para elaborar las noticias, crónicas y seguimiento de información. - Portales y plataformas de los ministerios
Ciudadanos NSE alto	- Internet para preguntar y buscar información acerca de trámites (la mayoría) - Internet para hacer trámites (la mayoría)
Ciudadanos NSE medio	- Internet para opinar y participar (algunos) pero bajo anonimato - Internet para seguir a políticos (algunos) -Twitter para conocer las opiniones de líderes de opinión (algunos) y “retwittiar”. - Directamente con la entidad presencialmente. - Televisión y radio para enterarse de las noticia de política (la mayoría) - Lectura de prensa física (algunos)

ACTORES	MEDIOS
Ciudadanos NSE bajo	- Internet para informarse de los trámites - Televisión y radio para informarse de planes de gobierno. (NSE bajo)

Se identificó que cuando la relación con entidades públicas es parte de las actividades de trabajo de los actores, los medios electrónicos son los principales medios de información y en la mayoría de los casos Internet es una importante herramienta para comunicarse, especialmente cuando se trata de trámites relacionados con las organizaciones o actuando en calidad de personas naturales.

Es importante mencionar que la mayoría de los entrevistados consideran que la comunicación con las entidades públicas a través de medios electrónicos, es por lo general de una sola vía porque el ciudadano realiza un trámite y éste se logra cuando el medio le verifica que fue exitoso, pero en ningún momento interactúa con un funcionario. En este sentido las respuestas son de tipo mecánico. Esto no presenta ningún inconveniente, mientras el proceso dé un resultado positivo del trámite; pero cuando no se tiene éxito en el resultado del proceso, el usuario se siente desamparado, abandonado y desatendido y es en este momento en el cual la percepción de una comunicación de doble vía no es real.

En el proceso de realización de un trámite por medios electrónicos, el ciudadano siente que debe ser cuidadoso y evitar al máximo los errores porque el imaginario es que como no hay un funcionario que lo guíe y lo ayude a corregir en caso de equivocaciones, además de no lograr su culminación, va a ocasionarle problemas futuros. Es por ello que aunque los medios electrónicos presenten alto nivel de uso, algunos aún los evitan para realizar trámites.

Cuando el ciudadano busca información a través de los medios electrónicos, no se espera comunicación de doble vía, allí no hay frustración ni se generan expectativas respecto a posibles respuestas por parte de las entidades. Adicionalmente el ciudadano decide las rutas, plataformas, páginas y medios y no está obligado a ceñirse a un proceso y a cumplir determinados requisitos.

Aparentemente es posible decir que se percibe en el comportamiento del ciudadano una paradoja en cuanto que los medios electrónicos son parte vital de sus vidas para comunicarse, sin embargo, cuando el interlocutor es una entidad pública la conducta cambia, para informarse son ampliamente utilizados, para

realizar trámites es cada vez más usual, pero no se encuentra una fuerte actitud a tener una comunicación con lo público, que sea de doble vía.

Como se expondrá más adelante, el ciudadano es incrédulo en cuanto a que las entidades tengan en cuenta, independientemente del medio sus opiniones, y aún menos, que estas sean acogidas y tenidas en cuenta como elemento de mejoramiento. Esta sensación se aumenta a través de los medios electrónicos, en donde ***"no hay interlocutor"***

Sin embargo, es importante mencionar que entre algunos entrevistados la administración del presidente Santos ha avanzado en el tema de conectividad para que además de informarse, se puedan realizar más trámites a través de los medios electrónicos.

"Pues conozco que desde el gobierno de Santos como que sí, de las cosas positivas, ha implementado mucho más las TICS, y más servicios en línea, que ahorran mucho tiempo y eso, entonces muchos trámites que pues obviamente yo siempre trato de hacerlo"[7]

[7] Grupo focal NSE Alto

4 PERCEPCIÓN Y EXPERIENCIA RELACIONADA CON URNA DE CRISTAL

4.1 Percepción: Análisis semántico

Para identificar las imágenes mentales que se forman, se solicitó a los entrevistados que mencionaran espontáneamente, qué se imaginaban cuando escuchaban "**Urna de Cristal"** y luego, qué cosas transmitían o qué significaba cada una de las imágenes mentales mencionadas.

El ejercicio tiene soporte teórico en la Semántica[8], en el cual se utilizan para entenderlo, dos conceptos el significante y el significado. De manera sencilla se puede decir que el significante y el significado son dos términos que pertenecen a la Semántica la cual es la ciencia encargada de estudiar las relaciones existentes entre estos dos términos. El término significante, hace relación a la forma material/objeto/cosa que una persona se imagina mentalmente acerca de una palabra, nombre o frase y el significado es lo que representa mentalmente la forma material/objeto/cosa pensada (significante)

Vale la pena anotar que el ejercicio se realizó sin que mediara el concepto de la plataforma Urna de Cristal, por ello la correlación entre los significados y significantes y su correlación con la propuesta del gobierno, se analizará más adelante.

El cuadro nº 5 presenta los resultados obtenidos del ejercicio de significantes y significados:

Cuadro 5: Significantes y significados

ACTORES	SIGNIFICANTES	SIGNIFICADOS
Funcionarios	- Medio de información estatal a ciudadanos - Atajo para búsqueda información estatal	- Herramienta para disminuir la corrupción - Apoyo comunicacional entidades

[8] Rossi, Alejandro. 1989. Lenguaje y significado. México: Fondo de Cultura Económica.

ACTORES	SIGNIFICANTES	SIGNIFICADOS
ONG	- Cristal/ vidrio - Urna Virtual Caracol T.V - Urna de votación - Buzón de los Ángeles	-Transparencia - Noticias Buena gestión - Se introducen comentarios, opiniones pero no se sabe qué pasa con la información
Academia	- Cristal - Urna Virtual Caracol T.V - Urna de votación - Objeto que guarda algo delicado	- Articulación todas entidades estatales - Gobierno abierto - Gobernabilidad - Empoderamiento ciudadano
Medios de comunicación	- Cristal - Metáfora	- Transparencia - Fragilidad - Fantasía de gobierno cercano - Puente entre gobierno y ciudadanía - Comunicación - Contacto directo con ciudadanía -Transparencia gubernamental - Canal de divulgación Gestión Institucional
Ciudadanos	- Cristal - Cofre	-Transparencia - Opinión - Guardar algo valioso - Opinión e información del Estado

Teniendo en cuenta los resultados, se observa que en general tanto los significantes como los significados son positivos y están orientados a tres principales principios, la transparencia, la participación y la comunicación. En este sentido Urna de Cristal se relaciona directamente, como símbolo, a un gobierno franco y abierto, con participación activo de la ciudadanía y con canales de comunicación abiertos y accesibles.

Entre los significantes acerca de la urna, se encuentran unos errados y otros más acercados a la realidad. Dentro de los errados está que el nombre de urna se relaciona con la urna virtual del noticiero de la cadena televisiva Caracol, el cual es un sondeo que hace el noticiero sobre distintos temas de interés.

"Vieras que la estaba confundiendo con urna virtual, con estos sondeos que hacen en los medios"[9]

También el nombre de urna se relaciona con un cofre donde se guarda algo valioso, recordando a los ciudadanos indagados acerca de la urna histórica que se entierra con elementos representativos de una época particular y que años después es desenterrada como una máquina del tiempo.

"Un contenido que está expuesto porque al fin y al cabo permite visualizarlo en cierto término, porque una urna de cristal es como para guardar algo que es preciado, para acceder inmediatamente a él"[10]

Se encuentran así mismo significados acerca del segundo nombre como son los referidos a transparencia como un elemento inherente al "Cristal", símil referenciado entre los académicos con un gobierno abierto, transparente, así como un poco más críticos los medios de comunicación le dan el carácter de algo frágil, de un cristal que se puede romper.

"A mí me suena a algún medio informático que busca promover la transparencia, no se me ocurre nada más, si es de cristal es porque querrá mostrar transparencia en la gestión del gobierno me imagino"[11]

Los funcionarios de entidades en específico, imaginan la urna como un canal de comunicación del gobierno y como un atajo para búsquedas de información relacionadas con otras entidades. Los medios de comunicación piensan la Urna en términos de un puente entre el gobierno y los ciudadanos, pero que es una imagen fantástica y metafórica de un gobierno cercano que no obedece a la realidad. Hay un imaginario positivo dentro de los académicos y las organizaciones sociales de una urna que permite dar una buena imagen de la gestión gubernamental como un buzón de los ángeles que trae buenas noticias como la gobernabilidad, el empoderamiento ciudadano y la articulación entre entidades en un solo canal.

[9] Entrevista Academia
[10] Grupo Focal NSE Alto
[11] Entrevista ONG

"Es un nombre lindo, es un nombre interesante es una manera de contarle al país simbólicamente y desde un imaginario que la gestión es transparente, un país que no ha tenido transparencia, digamos que el actual está intentando generar trasparencia, está intentando generar un buen gobierno, gobernabilidad, construcción y empoderamiento del ciudadano en la gestión del gobierno"[12]

4.2 Experiencia: Conocimiento, acercamiento, usos y temas de interés

A continuación en la cuadro n°6 se presenta cuál y cómo ha sido el acercamiento de cada uno de los actores, con Urna de Cristal y por supuesto el interés por acceder a la plataforma.

Cuadro 6: Experiencia con Urna de Cristal

ACTORES	CONOCIMIENTO	ACERCAMIENTO	USOS	TEMAS DE INTERÉS
Funcionarios	-Todos los entrevistados manifiestan tener algún conocimiento de Urna de Cristal. - Ningún actor se destaca por encima de los otros, respecto al conocimiento de Urna de Cristal. - Se identificó que el conocimiento respecto a la	- Página Web - Redes Sociales (Twitter) - Programa TV - Radio	- Consulta Información de gobierno - Consulta opinión ciudadanos	- Información otras entidades - Opinión ciudadana
ONG		- Página Web - Redes Sociales (Twitter)	- Denuncia - Consulta Información del gobierno - Consulta Gestión Gubernamental	- Nuevos proyectos - Resultados de los proyectos
Academia		- Página Web - Redes Sociales (Twitter) - Programa TV	- Veeduría ciudadana - Canal de Participación	- Involucramiento de la opinión de los ciudadanos en Políticas públicas

[12] Entrevista Academia

ACTORES	CONOCIMIENTO	ACERCAMIENTO	USOS	TEMAS DE INTERÉS
	plataforma, está entre medio y bajo - Tampoco se advierte que todos los actores hayan experimentado algún acercamiento a través de los mismos medios. - Quienes no han tenido experiencia directa con Urna de Cristal, si mencionan haber oído, visto o escuchado a un tercero acerca de la plataforma.	- Correo Físico - Capacitaciones a funcionarios - Voz a Voz	- Divulgación Gestión Institucional	- Canal de respuesta a inquietudes ciudadanas
Medios de comunicación		- Página Web - Redes Sociales (Twitter) - Programa TV - Telefónico (Call center)	- Fuente información noticiosa - Fiscalización - Canal de respuesta inquietudes ciudadanía	- Consulta Información estatal - Rendición de cuentas
Ciudadanos		- Página Web - Programa TV - Voz a Voz - Divulgación Callejera	- Consulta Información de gobierno - Consulta de opinión ciudadana	Para NSE alto - Impuestos -Reforma tributaria Para NSE medio y bajo - Vivienda - Trabajo - Educación

Como se observa en el cuadro, la mayoría de quienes reportan haber tenido acercamientos directos con Urna de Cristal los han tenido principalmente a través de la plataforma de Internet, a este medio han llegado por iniciativa propia buscando principalmente información del gobierno. La necesidad en la búsqueda de información contenida en Urna de Cristal tiene como fin tener una mirada oficial de la información que divulgan y transmiten los noticieros o programas de televisión que emiten las actividades de las entidades públicas.

Los entrevistados manifiestan que la información de Urna de Cristal y la de otros medios son el soporte para fines académicos, generación o seguimiento de noticias. Solo en contados casos se mencionó que entrar a Urna de Cristal tiene la importancia e interés de fiscalización, denuncia u opinión.

Se destaca la experiencia de funcionarios, académicos, ONG y medios de comunicación, a través de Twitter, lo que se busca a través de este medio es tener una información al instante y si es oportuna para sus intereses, esta información por la red social, no es suficiente, por ello se complementa entrando a la plataforma, y a otras páginas en donde se encuentra también información oficial. El Twitter es también un canal de una sola vía para relacionarse con las entidades.

"Más que usado he recibido información de Urna de Cristal, toda la información la consigo a través de la cuenta de Twitter y está información está en el trino, lo que yo leo son básicamente los trinos, Urna de Cristal va mandando información y cuando veo temas específicos del ministerio sí entro a Urna de Cristal y consulto la información que tienen disponible, los comentarios de los ciudadanos"[13]

Respecto a televisión se identificaron dos tipos de acercamiento con la Urna. El primero es la transmisión por el canal Señal Institucional, la mayoría de los entrevistados saben que existe, que es un programa de la Presidencia de la República, pero no hay certeza qué días y a qué hora lo transmiten. Quienes mencionan este medio reportan haberlo ***"encontrado"*** dentro del proceso de ***"canaliar"***, pero haber visto el programa en alguna o algunas oportunidades, no responde a un comportamiento habitual ni tampoco a un interés de participación ciudadana. Solo algunos mencionan el uso del canal telefónico dentro del programa de televisión y que para ellos, este medio está habilitado especialmente, para quienes no cuentan con Internet o están en municipios distantes o zonas rurales.

El otro camino en el cual se han encontrado algunos actores con Urna de Cristal en televisión, corresponde a secciones de algunos noticieros en los cuales se pregunta a los ciudadanos acerca de un tema de gobierno. En este caso la audiencia también dice encontrase con la Urna de Cristal, tampoco menciona estar atenta a la sección y a la información y además se trata de la urna virtual.

[13] Entrevista Entidad Pública

Otros medios referenciados en menor medida como acercamiento a la urna, es el voz a voz, referencia que les han hecho amigos y familiares a algunos entrevistados, así como la divulgación callejera de la Urna en barrios de Bogotá.

Por último, los funcionarios entrevistados mencionan como punto de acercamiento a la urna, las capacitaciones que se hacen en las entidades, en cuanto a la importancia, uso y manejo de la plataforma.

Entonces, lo que se observa en general, es que a nivel de conocimiento, acercamiento y búsqueda de información se identifica un avance importante, sin embargo no se percibe que se haya interiorizado la importancia de la Urna como canal de participación ciudadana y la relevancia para el diseño, ajuste e implementación de políticas.

Todos estos imaginarios, usos y temas de interés le dan un significado a la urna de ser una plataforma informativa, siendo un apoyo comunicacional de las entidades gubernamentales para la difusión de sus programas y proyectos.

"Últimamente tuvimos conocimiento que el equipo de trabajo de la urna de cristal apoyaba estrategias de comunicaciones de otras entidades públicas que tuvieran alguna injerencia en los ciudadanos, entonces una entidad pública necesitaba alguna campaña de divulgación de algo se apoyaba en el equipo de trabajo de la Urna de Cristal para diseñar la estrategia de comunicación eso es lo que tengo entendido que es"[14]

De esta forma, la urna sirve como una herramienta adecuada para contar qué está haciendo el gobierno, en ello se percibe la transparencia gubernamental. Adicionalmente para algunos la posibilidad de opinar y hacer preguntas, que ofrece la plataforma, es un signo que propende a disminuir la corrupción, porque permite la opinión pública convirtiéndola en herramienta democrática de participación.

"Sí sabía que era un plataforma prácticamente de participación ciudadana en la que uno puede opinar, en la que uno puede expresar creo que puede hacer preguntas y le dan respuestas, uno

[14] Entrevista Entidad Pública

puede debatir y bueno, es básicamente una herramienta que los ciudadanos tenemos la posibilidad de opinar en temas gubernamentales, estatales, ellos ponen diferentes temas, de internet, también la he visto la presentan en TV"[15]

La implementación de Urna de Cristal para la búsqueda de información es valorada por la mayoría de los entrevistados, lo mismo piensan acerca del aporte, el interés y el aumento de la promoción, por parte de MinTIC, acerca del uso de dispositivos electrónicos; pero se identifica en algunos preocupación por el sentido y aporte social que hay detrás de la propuesta.

"¿Dónde está la apuesta social de ese ministerio? ¿La tecnología para qué? Es la tecnología por la tecnología misma. Esa pregunta es la que el ministerio no lo ha logrado resolver, la página informa, la página cuenta, pero yo no sé, si esa página construye ciudadanía. Y eso para mí es sagrado, en un país con una democracia como la que tenemos tan frágil"[16]

[15] Grupo Focal NSE Medio
[16] Entrevista Academia

5 EVALUACIÓN DEL CONCEPTO – URNA DE CRISTAL

Como se mencionó en el capítulo anterior, independientemente del segmento, se observa en todos los actores un conocimiento poco profundo acerca de la Urna de Cristal, se reporta desconocimiento general de sus contenidos, canales de difusión y posibilidades de participación y aunque algunos han interactuado con la plataforma, en general es considerada más una fuente de información, que de opinión y de participación.

"Yo creo que urna de cristal es un extraordinario esfuerzo audiovisual para hablar de la gobernabilidad, de la gobernanza de la transparencia y del empoderamiento del ciudadano y de la gestión de lo público para informar de que se hace"[17]

Con miras a entender e identificar las reacciones y evaluación que realizan los entrevistados frente al concepto Urna de Cristal, se procedió durante la realización de las entrevistas y grupos focales a su lectura, a continuación se presentan los resultados.

5.1 Reacciones espontáneas frente al concepto Urna de Cristal

Cuadro 7: Concepto Urna de Cristal

CONCEPTO URNA DE CRISTAL
La Urna de Cristal …
● Tiene como objetivo promover la participación ciudadana en torno a iniciativas del gobierno nacional.
● Utiliza una plataforma multicanal que involucra canales de comunicación tradicionales y electrónicos para llegar a la mayor cantidad posible de colombianos.
● Promueve ejercicios de participación para informar al ciudadano, consultarle al ciudadano e involucrarlo en la creación o incidencia de políticas públicas.

De manera espontánea, todos los entrevistados coinciden en que el concepto es positivo, porque:

✓ Refleja el ideal de comunicación, participación y transparencia que la ciudadanía esperaría de un gobierno abierto dispuesto a tener en cuenta las necesidades, propuestas y soluciones que sugieren los ciudadanos.

[17] Entrevista Academia

"El gobierno puede conocer directamente de los ciudadanos las necesidades y cuáles son sus propuestas y cuáles las soluciones y que juntos en un dialogo podemos llegar acuerdos para el bienestar de todos" [18]

✓ También se percibe como una importante propuesta de recolección y difusión de las iniciativas de los ciudadanos, de las organizaciones y de las entidades.

"Difundir sus iniciativas, muchas veces no se conocen, muchas veces ese puede ser un canal para difundir las iniciativas para recoger información de los ciudadanos" [19]

✓ Además, se tiene la sensación que es una propuesta que ofrece un canal unificado de información multilateral, que permite transmitir información del gobierno al ciudadano y del ciudadano hacia los entes de gobierno.

"Es un canal organizado y definido que existe para tal fin, en donde los ciudadanos y las organizaciones saben dónde encontrar la información y en donde opinar, esto no siempre es fácil de encontrar. Centraliza la comunicación con el estado, que es dispersa" [20]

✓ Adicionalmente para algunos es una propuesta mejorada de lo que existe, porque el concepto transmite una mayor riqueza y robustez de información, además de acercamiento y sensibilidad hacia el ciudadano común.

"Lo hablo como ciudadana y no como investigadora, antes no teníamos la posibilidad de conocer todo. La página de gobierno en Línea trasmite unas cosas, la Urna de Cristal si bien va por la misma línea es mucho más completa en cuanto a cómo muestra la información, o lo que publica, es más amigable al ciudadano" [21]

[18] Entrevista ONG
[19] Entrevista Entidad Pública
[20] Entrevista Entidad Pública
[21] Entrevista Academia

El concepto coincide de manera íntegra a los significantes y significados, sin embargo cuando se indaga acerca de la correlación entre el concepto, los significantes y significados y lo que se conoce, los entrevistados en general piensan que diverge porque actualmente, la Urna de Cristal:

- No se considera incluyente, porque no todos pueden participar, no todos pueden ver allí se divulga o promueve.

"No llega a todas las esferas sociales, por eso el desconocimiento, hay gente que no maneja la tecnología, adultos mayores, hay personas que desconocen la propuesta porque no hay acceso a Internet en muchos casos"[22]

- En la realidad, la sensación es que la Urna se queda corta en cuanto a mostrar, informar y divulgar acerca de las actividades, eficiencia y eficacia de otros entes (poder legislativo, poder judicial, entes de control).

"Resuelve preguntas pero básicamente solo eso información"[23]

- Es percibido como un medio que no permite el debate y la deliberación entre sector público y privado.

"Creo que es importante generar el debate público el dialogo democrático sobre todo entre las organizaciones de la sociedad civil"[24]

- Coinciden también los entrevistados en que la propuesta no es novedosa en cuanto a generación y divulgación de información, porque:
  - Todas las entidades tienen páginas parecidas en las cuales informan acerca de sus actividades, logros y proyectos, así como cuentan con un espacio para que el ciudadano le escriba a la entidad.
  - Es igual a las páginas actuales de las entidades, en cuanto que tampoco divulgan, ni ofrecen la posibilidad de que el ciudadano participe, asi como tampoco han manifestado la importancia que para la entidad tiene la participación del ciudadano para la toma de decisiones.

"Es un órgano de información estatal más, digamos que es algo complementario"[25]

[22] Grupo Focal NSE Medio
[23] Entrevista ONG
[24] Entrevista ONG
[25] Entrevista Medios de Comunicación

Teniendo en cuenta lo anterior, entonces es posible decir que de manera espontánea el concepto logra transmitir importantes fortalezas, especialmente en todo lo que concierne a una apertura del gobierno hacia los ciudadanos, que invita a ser parte de las decisiones a través de la participación, esto transmite la transparencia que el nombre comunica y que se esperaría sea el objetivo misional de la propuesta.

Pero también es importante mencionar que la buena evaluación del concepto no coincide en su totalidad con lo que se percibe en la actualidad de la Urna de Cristal. Si bien es cierto que es un paso en la dirección a la que apunta el concepto, sólo responde a la participación en una sola vía, un gobierno que informa. Y para algunos un gobierno que informa sólo sobre lo ***"bueno"***[26]***.*** En este sentido la transparencia que significa el Cristal se pierde, generando con ello sentimientos de incredulidad y desconfianza hacia lo que se divulga y se comunica en la Urna.

5.2 Evaluación de los objetivos de Urna de Cristal

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la profundización y evaluación de cada uno de los objetivos de Urna de Cristal.

1° objetivo: La Urna de Cristal tiene como objetivo promover la participación ciudadana en torno a iniciativas del gobierno nacional.

Los entrevistados entienden este objetivo como la transparencia, considerada por ellos mismos como el principio fundamental de la democracia, este objetivo posibilita la comunicación entre gobierno y ciudadanía, es un mecanismo de doble vía, también significa el acceso de los usuarios a una información veraz y competa de los programas de gobierno.

En la actualidad este objetivo sólo es efectivo como herramienta de información, porque la ciudadanía a través de la plataforma sólo siente que puede conocer las políticas públicas, pero aún no se percibe en su funcionamiento, una actitud positiva en cuanto a que al gobierno le interesa la opinión del ciudadano y mucho menos que sus opiniones sean tenidas en cuenta en las políticas públicas.

[26] Entrevista ONG

"Es importante oír lo que dicen los ciudadanos porque la planeación de las políticas no se puede hacer desde un escritorio sentados en la capital del país, si se tiene en cuenta la opinión de nosotros, de la realidad de lo que pasa en las regiones, esto puede ser un insumo muy importante para la toma de decisiones a nivel central"[27]

Para que realmente se sume la participación ciudadana en los análisis y la planeación, se considera necesario que se reconozca la opinión popular, se solicita entonces, que detrás de la Urna haya funcionarios con la capacidad para recolectar, procesar y analizar la información de la participación ciudadana, para poder transmitir de manera más efectiva las opiniones a las entidades con respecto a los temas consultados e incluir esos puntos de vista de manera seria en la toma de decisiones. Algunos entrevistados piensan que dentro de las muchas opiniones de un tema hay diversidad, por lo que debe haber un grupo de analistas que clasifiquen la información para que sea manejable agrupada por semejanzas y contrastada en las diferencias.

"Debe haber una persona seria y responsable, porque si hay un funcionario de los que ya conocemos no tiene sentido, porque si lo van a colocar ahí ganando un sueldo con unas estadísticas, que no impactan nada, esto va a perder credibilidad. Debe ser una persona que tenga decisión, que diga me voy a poner a hacer esto en serio"[28]

Otro elemento que subyace, es la inclusión, en esto las ONG y los académicos ven que la descripción del 1° objetivo también apunta a que el gobierno tiene en cuenta la legislación colombiana y las herramientas de participación que posee el país, ya que estas son óptimas y tienen la capacidad para que la toda la población participe activamente en la toma de decisiones de las políticas. En este sentido se esperaría que el objetivo también esté orientado a facilitar la participación pluri-étnica y multicultural en donde todos tengan voz y voto.

Unido a lo anterior, en este objetivo, también se vislumbra un componente de capacitación a la población, acerca de responsabilidad, derechos y deberes del ciudadano, asi como también el establecimiento de normas y de motivación a la participación.

[27] Entrevista Entidad Pública
[28] Grupo Focal NSE Medio

"Fíjate que tenemos todas las condiciones, somos un gobierno abierto, tenemos normas básicas y claras de participación ciudadana de manera que tenemos una constitución que es un lujo, si la gente la mira y la lee es una constitución muy bien hecha, tenemos canales de participación adecuados desde lo formal, pero la costumbre pesa más que la norma, si todo fuera por normas todo se cumpliría muy bien es este país"[29]

Los medios de comunicación también imaginan que el objetivo está orientado a ampliar los temas dentro de la Urna para que más personas se interesen por temas coyunturales de diversas políticas, y que la población tenga una visión macro de lo que es el manejo del Estado y la gente tenga una orientación, conozca los beneficios y pueda manifestar de manera libre, las inconformidades y desacuerdos respecto a las políticas.

Otro elemento que transmite el objetivo, es la centralización de las iniciativas de todas las entidades para que convergieran en torno a la Urna, porque se entiende como una propuesta macro, no marginal, de alto impacto, con diversidad de temas y de actualización permanente.

Este objetivo también significa que la intervención de los ciudadanos, incluye un componente de veeduría y fiscalización, en el cual la ciudadanía haga un control de las entidades respecto a la gestión, la Urna de Cristal se convierte por tanto en una herramienta de seguimiento y denuncia cuando lo amerite, solicitando acciones de investigación, con ello se busca la construcción conjunta de gobierno transparente.

"Para mí la participación ciudadana es fiscalizar, es poderle decir al gobierno yo soy parte de esta nación y usted está ahí para hacer que mis derechos no se vulneren, para hacer que mi acceso a la sociedad se dé de la mejor manera, entonces es tener voz eso es participación ciudadana"[30]

2° objetivo: La Urna de Cristal Utiliza una plataforma multicanal que involucra canales de comunicación tradicionales y electrónicos para llegar a la mayor cantidad posible de colombianos.

Se entiende la plataforma multicanal como la posibilidad de tener diferentes canales para que la población participe; el hecho de que la Urna de Cristal sea multicanal es una de sus principales virtudes, ya que es la

[29] Entrevista Academia
[30] Entrevista Medio de Comunicación

posibilidad de utilizar las herramientas tecnológicas tradicionales y digitales para difundir su información. Esto es visto como una estrategia para trabajar en la comunicación con los ciudadanos en todos los frentes posibles, teniendo en cuenta que hoy aunque Colombia ha avanzado en la penetración y acceso a Internet no toda la población tiene la facilidad de acceder al gobierno por esta vía.

La urna de Cristal, mantendrá activos los medios de comunicación como radio y televisión para garantizar que llegue la información a una mayor cantidad de población, esta característica pilar del concepto, habla precisamente de que hay unas falencias en materia de acceso a Internet y que se reconoce las dimensiones y dificultades de departamentos periféricos que no tienen acceso a los medios digitales.

"Me parece adecuado este acercamiento, es viable y es muy razonable, hay muchos noticieros que uno ya ni escucha, porque hay como un estigma en que todo lo del estado es malo y lo ven solo desde sus emisoras y me parece bien que utilicen varios medios, de hecho ya se está cumpliendo y es más viable en la participación ciudadana"[31]

Se considera que debe haber una mayor difusión de la iniciativa y en este sentido la Urna de Cristal debe recurrir a los canales privados, la prensa escrita, a la publicidad y a las redes sociales que son un canal que como veíamos anteriormente se está utilizando en gran medida y permite las dos vías, informarse y participar.

Los entrevistados proponen un mayor incentivo del uso de las redes sociales por experiencias de otros países, así como de iniciativas particulares y de menor trascendencia que obtienen gran difusión en las redes sociales, a la vez que se solicita mayor capacitación y educación para que las poblaciones rurales, de la tercera edad y la infancia tengan mayor acceso a Internet.

"Ahora estaba leyendo un artículo sobre lo que hizo Islandia con su constitución y cómo formularon su constitución, lo que hicieron básicamente fue un proceso súper participativo publicaban los borradores de la constitución donde la gente daba propuestas y las mandaba a través de Facebook y Twitter, no tienen una urna de cristal, y usaron Facebook y Twitter y les funcionó, claro esto puede ser maravilloso para la participación ciudadana pero requiere además de

[31] Entrevista Entidad Pública

la participación de las entidades y se queda como un legado marginal si no tiene una fuerza suficiente, si es un cosa gubernamental, un mecanismo más pero marginal incluso inferior a Facebook y Twitter donde sí está realmente todo el mundo y donde uno podría captar más gente"[32]

Por lo tanto es importante incentivar otros canales en doble sentido como el celular ya que es un dispositivo masivo y que permite distintos canales como la Internet, la telefonía, el chat y las redes sociales. Es necesario sacar una aplicación para móviles, aumentar la divulgación callejera y las capacitaciones en los puntos vive digital para aprovechar el voz a voz.

"El voz a voz, televisión, radio, prensa, celular, **en los paraderos de SITP*, yo la vi por el Facebook, y ya casi ni hay gente apática al Facebook, y la TV no los deja opinar y dar nuestro punto de vista, viviendo todo entonces si le aparece algo en un mensaje de texto puede ser una posibilidad"***[33]

3° objetivo: Promueve ejercicios de participación para informar al ciudadano, consultarle al ciudadano e involucrarlo en la creación o incidencia de políticas públicas.

En general se entiende el objetivo como la creación de un lugar / espacio real, eficiente y eficaz de participación en donde se alienta a los ciudadanos para que se involucren en las políticas públicas, dándoles voz y facilitándoles la participación en el proceso de toma de decisiones, de veeduría, de lo que necesita la población, pero también para que opinen acerca de lo que está bien y de lo que está mal. Esto se resume en que la ciudadanía cuenta con un mecanismo real de comunicación directa con el gobierno.

"Eso da a entender que yo puedo dar una opinión a tal punto de cambiar una estadística dada por el gobierno, si fuera verdad maravilloso. Tendría que ser tangible, es que la gente ya no come cuento, ya la gente está cansada"[34]

Para los funcionarios, los académicos y las ONG´s este objetivo, por ser el más ideal y contener un componente con alta carga cultural, es el más crítico de lograr. Las razones radican en la existencia de imaginarios colectivos tales como: la sociedad colombiana es poco o nada participativa y movilizarla requiere además de un gran esfuerzo, romper con el arraigo mental de que su voto solo es tenido en

[32] Entrevista Entidad Pública
[33] Grupo Focal NSE Bajo
[34] Grupo Focal NSE Medio

cuenta en las elecciones, que sus opiniones no son escuchadas, que por lo tanto tampoco inciden en las políticas públicas, que los espacios de participación son sólo formalismos, y que nada va a cambiar mientras que los políticos sean los mismos.

También se menciona que mecanismos ya implementados como la rendición de cuentas, están orientados a presentar manejo de presupuestos y resultados, pero esto es posterior a las decisiones y las implementaciones, es más una información que una invitación a involucrar realmente a la ciudadanía en el proceso.

Otro elemento que genera dudas respecto al cumplimiento del objetivo 3 del concepto, es la falta de evidencia acerca del uso e importancia que tienen las opiniones, preguntas, quejas etc. de la ciudadanía en los mecanismos de participación existentes (por ejemplo de quienes han interactuado con la Urna de Cristal). Los participantes en los grupos sociales consideran que si se están haciendo cosas pero que no se comunican a la ciudadanía, pareciera que no tienen importancia, por lo que proponen estrategias de divulgación de las acciones que parten de la participación de los ciudadanos.

Quienes trabajan en medios creen que es imposible darles respuesta a todos, por lo que sugieren encontrar los mecanismos, al menos de una manera colectiva y que la gente sienta que el gobierno le está respondiendo. Una estrategia aportada por los académicos y la ciudadanía es hacer visibles los proyectos prioritarios y sus resultados en temas de infraestructura, vivienda, salud, educación, de esas prioridades de los ciudadanos del común y de todos los sectores involucrados.

"Informar al ciudadano en que le van a contar por cualquier medio, lo que necesitan todos, beca, viviendas, trabajo, empleo, educación, lo que se haya hecho, pasó tal cosa, se hizo tal cosa. Ahí sería bueno también poner casos exitosos, de no sé por ejemplo yo conseguí trabajo por esto, tengo la beca y estoy estudiando, para que vea que la gente en realidad la están tomando en cuenta"[35]

En la práctica social surge la incógnita de querer involucrar a la población para que opine, para tomar una decisión que concierne a todos, pero casi no se da, o se da muy precariamente, entonces varios

[35] Grupo Focal NSE Bajo

entrevistados se hacen la pregunta de qué calidad de participación es efectiva para que motiven o promuevan a que la rama legislativa modifique los proyectos y las posturas dependiendo de opiniones como las consignadas en la Urna para que puedan satisfacer las necesidades ciudadanas.

"Hacer que el ciudadano sea escuchado, que sus opiniones sean tenidas en cuenta, que pueda ejercer un derecho de voto, de estar involucrado en esa política pública que se sienta empoderado y que sienta al final que ese servicio público es real"[36]

Una propuesta para que la Urna de Cristal responda a los temas locales, donde la legislación es más accesible al ciudadano y donde se toman las necesidades inmediatas de la población, así no se transformen políticas estructurales, es involucrar a las entidades territoriales a la Urna y tener por ejemplo vínculos en la plataforma web o programas televisivos y radiales dirigidos a departamentos, regiones e incluso municipios. Lo local tiene el poder de incidir poco a poco lo nacional y llegar a trasformar lógicas y la visión de los representantes a la cámara o al senado.

La estrategia propuesta es acercarse a lo local, realizar capacitaciones en las veredas, los barrios los cascos municipales, y allí poder tomar las opiniones de la población directamente para llevar a las administraciones locales, departamentales o nacionales, muy parecido a los concejos comunitarios de presidencias anteriores, pero con una respuesta y visibilización posterior de las soluciones e inquietudes interpuestas.

"Ampliar la cobertura, permitir que a través de las juntas de acción comunal o través de los colegios veredales de las comunidades apartadas del país; se pueda semanalmente tener una cita de esa comunidad con la Urna de Cristal, para explorar la opinión de la gente y presentar las gestiones del gobierno"[37]

[36] Entrevista Academia
[37] Entrevista Medios de Comunicación.

6 INHIBIDORES, MOTIVADORES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS CON LA PARTICIPACIÓN A TRAVÉS DE URNA DE CRISTAL

6.1 Inhibidores

Como primera apreciación, todos los entrevistados coinciden en afirmar que la población colombiana tiene la particularidad de ser una sociedad poco motivada a participar, las razones que soportan esta coincidencia de pensamiento, tienen origen en: lo imaginario, en la experiencia propia o ajena, o como algunos piensan, en el determinismo, psicológico, social o geográfico.

6.1.1 Imaginarios

Con respecto a los imaginarios la falta de motivación a participar está dada por la creencia en que:

- Las necesidades de la gente común no son importantes ni son tenidas en cuenta por el gobierno.

"Todas las políticas públicas se deben pasar por el congreso se deben aprobar las leyes entonces partiendo estamos mal, porque en el congreso se aprueba, lo que les conviene"[38]

-Los problemas propios, no son los problemas de la mayoría, entonces para qué participar si no se van a tener en cuenta.

"No me van a tener en cuenta porque son muchos los que tienen problemas más grandes que los míos de pronto una persona como nosotros no va a tener las posibilidades de entrar allí, porque el gobierno no ve que estemos necesitando algo"[39]

-Los canales de participación ciudadana están pensados para solucionar problemas puntuales.

"Un día entré a la Urna y vi participaciones de la gente, que no recuerdo si era tierras o si era victimas era algo así, esas personas deben tener un montón de preguntas bien profundas que si realmente les puede solucionar algo el gobierno, pero la pregunta era súper simple, entonces qué la van a atender"[40]

[38] Grupo focal NSE Medio
[39] Grupo focal NSE Alto
[40] Entrevista Entidad Pública

-No se sabe si las respuestas a las inquietudes de la ciudadanía por parte de quienes manejan los canales de participación ciudadana, responde a la calidad de información que espera el usuario.

"Como funcionario si sé que hay una información de calidad por parte de la entidad, pero a través del canal (Urna de Cristal) no lo sé si esta (la información) responde a las necesidades de los ciudadanos, para esto tendría que haber una gestión por parte del equipo de Urna de Cristal para consultar grupos específicos, como el tema de los rectores o padres de familia para la política de jornada única"[41]

6.1.2 Experiencia propia y ajena

Los entrevistados reportan que aunque consideran que participar es importante, hay rechazo a hacerlo, porque no saben o no han tenido la experiencia propia o ajena que haya habido respuesta a inquietudes, necesidades, quejas, entonces se ha generado alrededor de la participación un sentimiento de incredulidad y desconfianza.

La mediana o baja credibilidad hacia los manejos públicos y al cumplimiento de las promesas que se hacen durante los procesos de elecciones públicas han generado desconfianza respecto al uso de la opinión y participación de la ciudadanía en actos de política pública.

"Porque en general hay una falta de credibilidad hacia el gobierno, por la corrupción, porque es más grande la corrupción sin que yo pueda asegurarlo, por lo que ve los medios, la corrupción pesa más que cualquier otra cosa desafortunadamente aquí hay falta de credibilidad, porque uno ya no cree en el gobierno"[42]

También quienes conocen la Urna comentan que han perdido la motivación a su uso porque cuando han tenido la intensión de participar de los programas ofrecidos allí, se encuentran con una gran cantidad de trámites, documentación y diligencias que deben hacer presencialmente lo que ha generado la percepción que la iniciativa sirva sólo para consulta de información.

[41] Entrevista Entidad Pública
[42] Grupo Focal NSE Medio

"Si es que cuando uno entra y mira toda la variedad de cosas, uno sigue investigando sobre el tema, pero que de pronto no le pongan a uno tantos tras pies o tantas cosas, papeleo para adquirir una casa"[43]

6.1.3 Determinismo

Algunos entrevistados consideran que los colombianos no ejercen una participación activa como ciudadanos por características psicológicas y sociológicas de comodidad dadas por el ambiente geográfico de tropicalismo en donde la abundancia y buenas condiciones climáticas, han contribuido a que se viva en condiciones positivas, no hay escasez, no hay cambios climáticos severos, esto ha hecho que la población sea indiferente frente a lo público y a las necesidades de otros.

"En los países con estaciones y que además han sufrido escaseces por guerras, hay que tener en cuenta al otro, hay que contar con el otro para poder sobrevivir, hay acuerdos para quitar la nieve de la vía, hay que participar porque hay conciencia que las políticas afectan a todos"[44]

6.2 Motivadores

Las principales motivaciones de los ciudadanos para el uso de la Urna de Cristal están relacionadas con tener un canal de información oficial donde encuentren solución a trámites o requisitos para apoyos y subsidios gubernamentales. En algunos casos, también como canal de comunicación para enviar inquietudes sobre planes y proyectos gubernamentales y así solucionar sus dudas.

Para los otros sectores consultados la Urna permite encontrar información relevante para sus funciones, o en el caso de las ONG para la denuncia de corrupción, exigencia de derechos o de dificultades que hayan tenido los ciudadanos, para seguimiento de inversiones y rendición de cuentas.

"Para hacer seguimiento de rendición de cuentas, para saber ¿ha pasado?, ¿que se ha dicho a través de la urna de cristal?, ¿quién lo ha dicho? ¿Por qué lo ha dicho? Y eso en qué se ha traducido en inversión política y generación de políticas públicas"[45]

[43] Grupo Focal NSE Bajo
[44] Entrevista ONG
[45] Entrevista ONG

En el caso específico de los medios de comunicación, pueden tener de primera mano las fuentes informativas para sus noticias, los académicos para sus artículos, clases o trabajos de grado que tengan que ver con entidades del Estado y las otras instituciones gubernamentales para encontrar información propia o de sus pares en otras áreas o sectores.

6.3 Expectativas

6.3.1 Expectativas relacionadas con la permanencia en el tiempo de la Urna de Cristal

El cuadro nº 8 muestra las perspectivas y puntos de vista identificados.

Cuadro 8: Perspectivas y puntos de vista

PERSPECTIVAS	PUNTOS DE VISTA	
OPTIMISTA	- El acceso de la población a los diferentes medios y canales de información, facilitará una mayor conciencia en la ciudadanía, quien exigirá la permanencia de Urna de Cristal, como mecanismo de participación.	***"Sí permanecerá y cada vez con más fuerza porque la gente hoy cada vez es más es más exigente, porque la gente hoy quiere estar mejor informada, porque la gente hoy sabe reclamar más entonces desde esa perspectiva Urna de Cristal se asegurará que así sea"*** ***"Lo que le espera es un futuro mucho más fuerte gracias a la tecnología, a los móviles que llegan cada vez a más lugares y a más personas"***[46]
INTERMEDIA	- Urna de Cristal puede sobrevivir si se transforma	***"Soy escéptico porque lastimosamente nuestro estado no funciona con políticas claras a largo plazo, esto es de gobiernos, no de Estado. Como está concebida (Urna de Cristal) es para mostrar todos los ejercicios exitosos de un gobierno. Si lo que se quiere es transcender, tiene que ser política de Estado, así se llame de otra forma, pero en donde la comunidad pueda mirar al Estado desde donde se quiera, por donde lo quiera, así se llame como quieran***

[46] Entrevista Academia

PERSPECTIVAS	PUNTOS DE VISTA	
		llamarlo y lo maneje MinTIC, Procuraduría, Contraloría u otra entidad. Esto debe ser como la constitución. Ojalá fuera más allá de un gobierno, porque si el actual gobierno no gana la presidencia de la Republica posiblemente Urna de Cristal sea un ejercicio perdido"[47]
PESIMISTA	- Urna de Cristal es una propuesta de la actual administración, consideran que la vida activa termina cuando termine este gobierno.	***"No va a permanecer porque eso va atado al gobierno o a los gobiernos de turno"***[48] ***"Los presidentes que llegan cambian la estructura del Gobierno y cambian los programas, entonces yo diría que permanece hasta el Gobierno de Juan Manuel Santos y después podría ser otra cosa, como los consejos comunitarios que hizo Uribe"***[49] ***"El próximo gobierno dirá, ahora lo que yo voy a ser se llama la pelota de letras, esta si va a ser buena, Urna de Cristal eso es pésimo pero lo mío si va a ser bueno y así seguimos.***

6.3.2 Expectativas relacionadas con la comunicación, divulgación, capacitación y pedagogía de la plataforma.

✓ Una mayor difusión de la Urna para su conocimiento masivo, con énfasis en el uso de los medios digitales de participación e información al ciudadano, para lo cual es necesaria mayor publicidad, promoción televisiva en todos los canales, con estrategias de promoción en zonas de difícil acceso a los medios digitales, puntos de información presenciales, y asesoría en cascos urbanos municipales y barrios de las capitales departamentales.

[47] Entrevista Entidad Pública
[48] Entrevista Academia
[49] Entrevista Medios de Comunicación

"Uno para romper paradigmas debe mostrar que las cosas son posibles y mostrarlo y promocionarlo más, utilizar los medios privados, porque siempre que veo noticias de la urna es en canales públicos"[50]/ "Enseñar qué es, cómo se usa y para qué sirve"[51]

✓ Creación de pequeñas Urnas de Cristal, en las entidades territoriales para canalizar información de cada región de una manera más cercana y atendiendo las necesidades locales, utilizando medios como los canales regionales, locales y los funcionarios públicos como gestores de la urna en sus ámbitos laborales como personales. Por otro lado, es necesario que se visibilice que usuarios de la urna accedieron a los programas ofrecidos, que participaron y que su opinión permitió generar políticas de Estado, en los distintos sectores. Que se vea que la herramienta funciona y es viable para cualquier persona.

"Una gran campaña informativa de divulgación de la urna, haciendo urnas de cristal territoriales, en las gobernaciones, en las alcaldías conozcamos que existe una urna de cristal, capacitando a los funcionarios públicos que pueden ser multiplicadores en el tema de la urna de cristal y los funcionarios por supuesto son personas que estén de planta y contratista, y un ejercicio masivo en esos canales de comunicación tradicionales"[52]

✓ Capacitar a la población para que se motive a usar las herramientas que le ofrece el gobierno, utilizando la estrategia de "bola de nieve" donde una persona capacitada pueda informar a los demás, lo piensan como una gran campaña donde la Urna de Cristal llegue a un municipio, barrio o vereda donde las personas asistan a una mediana capacitación sobre la Urna, se enteren de su funcionamiento, objetivos y servicio, para que luego lo difundan entre sus vecinos, familiares o amigos siendo importante aquí la parte de la estrategia pedagógica, la implementación de una estrategia de difusión voz a voz.

✓ Por otro lado también se esperaría la creación de aplicaciones móviles, debido al gran auge de estos dispositivos que se han popularizado entre personas de distintos estratos, regiones, etnias o edades. Los Smartphone permiten ser muy dinámicos para la consulta de información pero para ello se debe centralizar primero la información de todas las entidades estatales, para así convertir a la urna en una herramienta multifuncional que permita consultar información, participar y denunciar con el apoyo

[50] Entrevista Entidad Pública
[51] Entrevista medios de Comunicación
[52] Entrevista Entidad Pública

multimedia (video, fotos y audio). El esfuerzo no debe ser sólo de un componente técnico de MinTIC, sino en conjunto con las entidades para que se pueda ofrecer gran variedad servicios a la ciudadanía, caracterizando a la población dependiendo de la demanda que necesite más apoyo de las TIC.

6.3.3 Expectativas relacionadas con la inclusión

✓ Se refiere a la caracterización de la información por grupos de interés, para facilidad de la consulta y el desarrollo de temas específicos, que dé inclusión a sectores como las empresas privadas, las ONG, los medios y los sectores más relevantes como la salud, la educación, la infraestructura y el trabajo. Dentro de la inserción de sectores específicos, también deben estar los grupos minoritarios, étnicos o de discapacidad, convirtiendo a la Urna en una herramienta incluyente. Para ello se deben utilizar códigos incluyentes como el lenguaje de las señas, los símbolos y los signos, e implementar tutores de audio para discapacitados, además que debe estar en otros idiomas, principalmente las lenguas indígenas ya que en el país se cuentan con más de 80 lenguas tradicionales del territorio colombiano.

"Los empresarios deben ser incorporados en las políticas públicas desde el comienzo, como ahora que estamos hablando del tema de postconflicto, que ofrezca un canal donde pueda tener contacto con sus empresarios y apoyen los programas de participación"[53]

"Tener en cuenta el tema de las comunidades que no hablan castellano sobre todo comunidades indígenas, que también forman parte del país, también que se tenga en cuenta a la gente que no sabe leer, audios hay personas ciegas, entonces que sea lo más accesible posible, es decir que sea incluyente"[54]

6.3.4 Expectativas relacionadas con la el formato, diagramación y clasificación de la información

✓ Enlazado con lo anterior se espera una transformación en el desarrollo de sus canales de comunicación, desarrollar una página de Internet más interactiva para su uso por niños, adultos mayores y personas sin muchas competencias tecnológicas. Mejorar la diagramación y el formato de la plataforma para ser más

[53] Entrevista Entidad Pública
[54] Entrevista ONG

entendible y que los vínculos de participación estén más visibles para motivar su uso, además de poder consultar lo que las demás personas han opinado.

✓ El programa televisivo debe ser aún más audiovisual, atractivo a todos los públicos, dejando el formato de foro, plano y con intervenciones menos largas de los gobernantes.

✓ También aumentar el uso de las redes sociales teniendo un chat activo difundiendo su disponibilidad para que sea un medio de comunicación más rápido y eficaz. Esperan tener una verdadera transparencia y cumplimiento en los que se ofrece y divulga en la Urna.

"Que gráficamente sea bonito, sea llamativo, que sea muy fácil de entender, que no sea una cosa de muchas instrucciones porque somos todos muy malos como para primero, segundo, tercero memorizar instrucciones y entenderlas porque esto debe ser puros pantallazos o puede que sea amigable que un tutor te vaya orientando"[55]

"Hacer una plataforma muy tecnológica, muy usable para que la gente pueda expresarse, también algún mecanismo para que el usuario pueda hacer un clic y sacar estadísticas de preguntas, respuestas y resultados, que el usuario reciba respuesta de su participación, opinión dudas o quejas si esos 3 puntos no se cumplen estas cosas terminan siendo paisaje y un tema de resultados"[56]

✓ Clarificar y organizar la información por temas, esto facilitaría que el usuario acceda rápidamente a la información de interés.

"Todos los temas están en el mismo lugar, si uno busca algo especial, se pierde"[57]

✓ Lenguaje sencillo, coloquial y con términos de fácil entendimiento para todos los públicos.

6.3.5 Expectativas relacionadas con la divulgación de la participación ciudadana

Por último, se esperaría que el ciudadano tenga retroalimentación de su participación, para ello es importante que se divulguen las estadísticas, el uso y la incidencia que tienen las propuestas y opiniones

[55] Entrevista Academia
[56] Entrevista Medios de Comunicación
[57] Grupo focal NSE Bajo

de los ciudadanos en las políticas públicas, en la solución de los problemas y en la satisfacción de las necesidades de la población.

"Hacerle entender al ciudadano que lo que él hace si se está utilizando para algo y tiene un propósito, como publicar noticias o de alguna manera hacer la consulta al ciudadano y confirmarle que su opinión fue tenida en cuenta, que haya un propósito en la opinión que te está dando el ciudadano"[58]

Para transmitir transparencia, la Urna debe incluir también las cosas que no han sido exitosas en el gobierno, solicitando participación ciudadana propuestas de mejoramiento, sugerencias.

[58] Entrevista Entidad Pública

7 COMPARACIÓN ENTRE EL ESTUDIO CUALITATIVO URNA DE CRISTAL 2013 VS. 2014

7.1 Contextualización de la comparación.

Con el fin de identificar si se observan cambios en el conocimiento, uso y percepción de la Urna de Cristal por parte de los ciudadanos, funcionarios públicos, ONG, medios de comunicación y academia, a continuación se presentan el paralelo de los resultados del estudio cualitativo realizado en el 2013, frente al estudio cualitativo del 2014.

7.2 Ficha técnica de los dos estudios cualitativos (2013 y 2014).

Para los estudios de los dos años, se tuvieron en cuenta los mismos actores, las mismas técnicas para la recolección de la información, la misma cantidad de técnicas aplicadas por actor, pero los entrevistados fueron distintos.

Cuadro 9: Ficha técnica comparativa 2013-2014

	2013	2014
Actores, técnica de recolección de la información, cantidad de técnica aplicada por actores.	Ciudadanos. Grupos focales con estrato 1 y 2, 3 y 4, 5 y 6. Tres (3)	
	Funcionarios públicos. Entrevistas a profundidad. Seis (6).	
	Medios de Comunicación. Entrevistas a profundidad. Seis (6).	
	Académicos. Entrevistas a profundidad. Seis (6).	
	Organizaciones no gubernamentales, sociales de Participación y Transparencia. Entrevistas a profundidad. Seis (6).	

7.3 Conocimiento y uso de Urna de Cristal

Se observa, en el cuadro 10, para cada uno de los segmentos de actores entrevistados, la permanencia o diferencia entre los dos estudios (2013 Vs 2014), relacionada con el conocimiento y uso de la Urna de Cristal.

Cuadro 10: Comparación de conocimiento y uso de Urna de Cristal

ACTORES	2013	2014
Ciudadanos	-Desconocimiento generalizado -Quienes algo han escuchado, presentan confusión con la urna virtual -Ningún entrevistado mencionó haberla utilizado.	-Conocimiento de la mayoría acerca de la existencia de la Urna de Cristal. -Algunos presentan confusión con la urna virtual. -Bajo uso, pero se resalta que quienes han utilizado la herramienta, además de búsqueda de información, también lo han hecho para consultar opiniones. -La página Web, TV y el voz a voz son los principales canales de referenciación y acercamiento.
Funcionarios públicos	-Buen conocimiento -Uso específico relacionado con las funciones y actividades del cargo, especialmente lo relacionado con "informar" al ciudadano, más no se reporta "participación" activa de opinión.	-Todos mencionan conocer la Urna. -No todos la consultan. Quienes lo hacen buscan información gubernamental y se interesan por la opinión ciudadana.
Medios de comunicación	-Buen conocimiento -Aunque se conoce, no se registra uso y se considera un canal de información de una sola vía. -No se percibe diferencia en la utilidad de la Urna como generador de información respecto a otras páginas, portales, herramientas de entidades públicas.	-Todos mencionan conocerla. -Algunos entrevistados mencionan tener un uso importante de la herramienta, porque sirve como fuente de información para la labor de comunicadores, de fiscalización y de participación ciudadana. -Todos los medios (electrónicos y tradicionales) son importantes mecanismos de acercamiento y consulta

ACTORES	2013	2014
		de la Urna.
Academia	-Desconocimiento mayoritario -Quienes algo han escuchado, no se sintieron atraídos por consultarla.	-Todos mencionan conocer la Urna. - Los principales temas de interés para quienes han utilizado la Urna, son la veeduría y participación ciudadana y la divulgación de actividades y gestión del gobierno. -Al igual que los medios de comunicación, todos los canales de acercamiento son importantes para este segmento porque a través de ellos es posible enterarse y hacer seguimiento a los temas que se tratan en la Urna.
ONG	-Mencionan conocer la herramienta -Poco uso de la Urna porque perciben bajo nivel de transparencia, bajo nivel de inclusión y sentimiento de desconfianza en lo que allí se presenta. -Se observa más como herramienta informativa que como herramienta participativa.	-El uso de la herramienta no es alto, sin embargo ha adquirido relevancia en cuanto a búsqueda de información de nuevos proyectos de gobierno y seguimiento de los mismos cuando se ejecutan. -Acercamiento preferente, a través de los medios electrónicos.

De acuerdo con los resultados de la comparación entre los dos estudios, se observa que los entrevistados en 2014 reportan un mejor conocimiento y uso de la Urna de Cristal. También se percibe que hay aumento en el conocimiento de los medios a través de los cuales es posible acceder a la herramienta, asi también como un más amplio abanico de alternativas de uso. Si bien es cierto, en el 2013 el principal tema para

consultar y usar la Urna era (para los entrevistados) información de trámites y servicios, en el 2014 se mencionan las quejas, el seguimiento a las actividades del gobierno y la veeduría, esta última como principio de participación ciudadana.

7.4 Evaluación del concepto Urna de Cristal

A continuación se presentan los resultados comparativos de la evaluación del concepto que se presentó en cada uno de los estudios cualitativos de 2013 y 2014. Es importante mencionar que la definición de los conceptos evaluados es diferente, pero que los dos tienen como soporte

Cuadro 11: Evaluación del concepto Urna de Cristal

CONCEPTO EVALUADO 2013 ***La Urna de Cristal es …***	**CONCEPTO EVALUADO 2014** ***La Urna de Cristal …***
- *Una iniciativa del gobierno de Colombia para la participación y la transparencia gubernamental. A través de una plataforma multicanal, en la que están integrados medios en línea (como sitio Web y perfiles en redes sociales) y medios tradicionales (como radio y televisión).* -*La Urna busca darle la posibilidad al mayor número de colombianos posible de que interactúe con el gobierno nacional, conozca los avances de los proyectos y participe con sus preguntas y propuestas.*	- *Tiene como objetivo promover la participación ciudadana en torno a iniciativas del gobierno nacional.* - *Utiliza una plataforma multicanal que involucra canales de comunicación tradicionales y electrónicos para llegar a la mayor cantidad posible de colombianos.* - *Promueve ejercicios de participación para informar al ciudadano, consultarle al ciudadano e involucrarlo en la creación o incidencia de políticas públicas.*

✓Las definiciones de los dos conceptos (cada una en su momento) fueron evaluados positivamente por todos los segmentos y actores entrevistados, porque reflejan de manera general el estado ideal de relación y comunicación entre el gobierno y los ciudadanos.

✓ Las dos definiciones son incluyentes, pero la invitación a toda la ciudadanía a participar se percibe más claramente en la definición de 2014, porque allí (según los resultados de 2014) la forma como se

menciona el uso de múltiples canales de acceso se presenta más claramente, e incluye tanto a ciudadanos sin internet como a ciudadanos digitales.

✓La definición del concepto del estudio de 2014 se percibe más clara y directa en cuanto a la invitación que el gobierno nacional hace a la ciudadanía a participar no solo con relación a hacer preguntas y propuestas, también como actor activo en la definición, consulta, seguimiento e involucramiento en las políticas públicas.

7.5 Evaluación de los pilares de la Urna de Cristal

Con el fin de identificar la permanencia o cambios de percepción, entre los dos estudios relacionados con los pilares de la Urna de Cristal, a continuación se muestran las coincidencias o diferencias entre 2013 y 2014.

Cuadro 12: Evaluación comparativa de los pilares Urna de Cristal

PILARES	ESTUDIO CUALITATIVO 2013	ESTUDIO CUALITATIVO 2014	VARIACIÓN DE LOS RESULTADOS ENTRE LOS ESTUDIOS
-Ser un sistema completo e integral de comunicación.	La mayoría de los entrevistados perciben que no se trata de un sistema integral de comunicación, sino que apunta más al uso de canales electrónicos.	Los entrevistados de todos los segmentos identifican un sistema integral de comunicación (electrónico y tradicional). La prueba de ello se evidencia en la cantidad y variedad de alternativas de medios mencionadas, cuando se pregunta acerca de los medios de acercamiento a la Urna.	En el 2014 se identifica claramente el sistema integrado de comunicación en el concepto, porque este (el concepto) promueve el uso tanto de medios electrónicos, como tradicionales, aspecto que además de ser creíble y viable, ha sido comprobado en algunos casos cuando alguno de los entrevistados ha tenido la experiencia

PILARES	ESTUDIO CUALITATIVO 2013	ESTUDIO CUALITATIVO 2014	VARIACIÓN DE LOS RESULTADOS ENTRE LOS ESTUDIOS
			directa con la Urna.
-Ser incluyente y permitir la participación efectiva de los ciudadanos.	En línea con el primer "pilar", no se observa que la Urna se perciba como un mecanismo de participación, porque, según los entrevistados, la definición no incluye a toda la población. Tampoco se considera, desde la percepción, como un mecanismo efectivo, porque no muestra casos y soluciones reales, a las quejas y solicitudes de la ciudadanía.	Desde la definición y experiencia de quienes han usado la Urna, esta sí se considera un mecanismo para la participación ciudadana, pero no se percibe su eficiencia, ya que no hay evidencia de la importancia y uso que el gobierno le da a las opiniones de los ciudadanos que a través de este medio se han expuesto.	En el 2014 hay un avance, en cuanto a que para todos los entrevistados, la Urna sí es una herramienta de acercamiento entre el gobierno y la ciudadanía, independientemente del tipo de interés por acceder a ella (búsqueda de información, realización de trámites, quejas, reclamos, opiniones etc.). Sin embargo mientras no haya la evidencia es muy difícil creer que para el gobierno, la opinión ciudadana sí cuenta.
-Ser una herramienta de gestión pública y planificación coherente.	Este "pilar" se identifica dentro de la evaluación como la confianza y la credibilidad, en este sentido hay dudas de que el gobierno cumpla con lo enunciado en el	Conceptualmente la Urna sí es un mecanismo apropiado para la gestión, en cuanto que la planificación pública debe ser coherente con	La confianza y la credibilidad que fue manifestada por los entrevistados en el 2013 como aspectos importantes para considerar a la Urna

PILARES	ESTUDIO CUALITATIVO 2013	ESTUDIO CUALITATIVO 2014	VARIACIÓN DE LOS RESULTADOS ENTRE LOS ESTUDIOS
	concepto.	las necesidades que manifieste la ciudadanía, sin embargo, hasta el momento ninguno de los entrevistados ha evidenciado que esto sea real.	como mecanismo de gestión pública y planificación coherente, se traduce en el 2014, como la necesidad de tener una evidencia de que la participación ciudadana realmente es tenida en cuenta por el gobierno
-Ser un espacio de vigilancia y control del ejercicio de la función pública.	La Urna no se identifica con una herramienta de control. Hasta el momento de la evaluación solo se percibe como una herramienta de información relacionada con trámites y servicios. Sin embargo el ideal identificado es que sea un mecanismo de denuncia y de solución a problemas o inconvenientes.	Aunque en el concepto este "pilar" es altamente identificado y valorado, hasta ahora ningún segmento entrevistado percibe la Urna como herramienta de vigilancia y control de lo público, porque para la mayoría, allí solo se publican los aciertos, solo se muestra la información de los proyectos exitosos, se limita a lo realizado o por ejecutar del Ejecutivo, no incluye las actividades del poder Judicial y del	En el 2014 se observa una identificación algo mayor con la participación ciudadana, en cuanto a quejas y denuncias, pero aún ninguno de los entrevistados considera que sea utilizado como mecanismo de control y vigilancia.

PILARES	ESTUDIO CUALITATIVO 2013	ESTUDIO CUALITATIVO 2014	VARIACIÓN DE LOS RESULTADOS ENTRE LOS ESTUDIOS
		poder Legislativo.	

8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 Conclusiones

8.1.1 Telecomunicaciones

De acuerdo con los resultados es posible concluir que:

- Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son cada vez más utilizadas por los usuarios, no sólo para su vida cotidiana y laboral, también para relacionarse con las entidades públicas.

- El principal uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para relacionarse con entidades públicas, es la búsqueda de información, con fines personales o con fines laborales. Aunque con relación a la realización de trámites, se percibe un aumento en la intensión de uso de los medios electrónicos.

- Quienes presentan resistencia a utilizar los medios electrónicos para realizar trámites, argumentan como principal razón, la percepción que los medios electrónicos no ofrecen la misma seguridad que la atención presencial, porque no hay un interlocutor que asegure que el proceso fue bien realizado o que si el trámite tuvo inconvenientes hay un funcionario que le puede guiar o indicar que hacer para lograr exitosamente el trámite.

8.1.2 Urna de Cristal

- El nombre Urna de Cristal evoca en los ciudadanos sentimientos y sensaciones positivas de transparencia, contener cosas de valor, estos imaginarios, suponen por ende que lo que contiene la urna sólo puede generar resultados claros, lúcidos e información nítida, puntual y veraz.

- Urna representa la participación que unida a la palabra cristal, representa que la participación y la transparencia son elementos correlacionados, producto de la comunicación entre quien participa y quien recibe esa información. Pero como es un objeto cerrado (urna), quienes participan necesitan saber qué pasa con el proceso de revisión y análisis de la información recolectada.

- Espontáneamente todos los entrevistados mencionan conocer o haber oído hablar de Urna de Cristal y hayan o no interactuado con la plataforma, la percepción generalizada es que es un medio informativo de las actividades del gobierno. En especial aquéllas en las cuales los resultados son positivos.

- En algunos casos el nombre Urna de Cristal se relaciona directamente con Urna Virtual (sección de noticiero de televisión), estos casos mencionan que la Urna también es un medio de participación porque se le pregunta a la ciudadanía acerca de un tema específico.

- El concepto responde plenamente a los significados que para los ciudadanos tiene el nombre Urna de Cristal, la propuesta de valor que se presenta en el concepto atrae e involucra a la ciudadanía en la lucha contra la corrupción. Adicionalmente contiene la idea de vincular al gobierno y a la sociedad en la gestión pública.

- También anuncia que el rol de los ciudadanos en los temas de políticas públicas, adquiere relevancia y que para que estas funcionen el apoyo y el control social que ejerza la ciudadanía a través de la Urna, es el camino para lograr la transparencia.

- Adicionalmente, el concepto propone diversos mecanismos y medios, esto se interpreta como que el gobierno ofrece múltiples alternativas, facilitando a los ciudadanos la participación.

- La Urna de Cristal resulta para la mayoría, una alternativa novedosa y diferente de participación, se aleja (conceptualmente) de la idea de participación ciudadana tradicional, el voto, sin embargo por tenerse tan presente el manejo que los políticos han dado al tema electoral a través del voto, es que los entrevistados se tornan escépticos a que se logre la transparencia que promueve la Urna.

- Para no caer en el mecanismo tradicional de participación, y que la Urna de Cristal responda a los ideales que promueve, los entrevistados manifestaron sus expectativas, las cuales es importante tener en cuenta para la implementación y la interiorización de que a través de la Urna se están ejerciendo los derechos constitucionales y que esta alternativa se distancia y diferencia del ejercicio participativo del voto.

- Comparando los dos últimos estudios cualitativos, en el 2014 se percibe avance en el acercamiento de los segmentos entrevistados a la Urna, no solo como herramienta para informarse, sino también como

canal de comunicación bilateral de comunicación con el gobierno y como mecanismo para enterarse acerca de los planes, programas y proyectos. Sin embargo aún se observa que hay desconfianza y baja credibilidad acerca de que sea un medio para monitorear y vigilar y que la participación ciudadana sea realmente tenida en cuenta en las políticas públicas.

8.2 Recomendaciones

De acuerdo con lo observado, se recomienda tener en cuenta los siguientes tipos de participación identificados durante la realización del estudio y que para los entrevistados son vitales en la búsqueda de la transparencia. Adicionalmente, los siguientes aspectos están relacionados con la participación ciudadana, atributo que dentro del *concepto*, fue el que generó el mayor nivel de incertidumbre:

- Participación informativa: incluye la emisión y difusión del funcionamiento del gobierno, como pilar básico de transparencia, aquí se esperaría encontrar, la rendición de cuentas, la propuesta de reformas, plena libertad para opinar, de expresar las opiniones, el derecho a informar y recibir información veraz e imparcial y el derecho de petición, garantizar el flujo de información entre el gobierno y los ciudadanos.

- Participación consultiva: A través de encuestas de opinión, encuestas de satisfacción de usuarios, formación de consejos consultivos, juntas asesoras, que, dada su capacidad técnica, pueden incidir en las decisiones públicas, acerca de su satisfacción con los servicios, con las necesidades de su entorno, de temas o problemáticas que afecten de manera directa a la ciudadanía.

- Participación en el diseño de la política: Tener en cuenta la opinión y sugerencias de la ciudadanía para diseñar, cambiar, ajustar políticas públicas.

- Participación en la implementación: Presentar el diseño de la política y solicitar que la ciudadanía participe en la veeduría y seguimiento de la aprobación y ejecución.

- Participación en la evaluación: Invitar a la ciudadanía a evaluar, controlar y participar con sus aporte y opiniones al mejoramiento de la política pública implementada.

- Por último, cualquiera que sea el proceso se sugiere que todas las actividades se divulguen, esto con el fin de asegurarle al ciudadano dos cosas, la primera que se tienen en cuenta su opinión y su

participación y segunda que la participación promueve la corresponsabilidad de lo público, a partir de la vinculación de la ciudadanía a las decisiones de gobierno.