



MinTIC

Ministerio de Tecnologías de la Información
y las Telecomunicaciones



***ESTUDIO DE PERCEPCIÓN CIUDADANA DE LA INICIATIVA URNA DE CRISTAL
Ciudadanos, Instituciones y Gobierno
DIRECCIÓN DE GOBIERNO EN LÍNEA***

INFORME DE RESULTADOS CUALITATIVOS

CONTRATO N° 000783 DE 2013
© República de Colombia - Derechos Reservados

Bogotá, D.C., Diciembre de 2013

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
1.1.	Antecedentes.....	5
1.2.	Objetivos.....	10
1.3.	Metodología	11
1.4.	Ficha Técnica	15
1.5.	Tamaño y distribución de los entrevistados y participantes de los grupos focales.....	16
2.	CIUDADANOS.....	17
2.1.	Perfil tecnológico del usuario.....	17
2.2.	Relación de los ciudadanos con las entidades gubernamentales.....	22
2.3.	Conocimiento y uso de la Urna de Cristal	23
2.4.	Percepción de la Urna de Cristal	24
2.5.	Expectativas frente a la Urna de Cristal	25
2.6.	¿En qué hemos avanzado?	28
2.7.	DOFA Urna de Cristal - Ciudadanos	29
2.8.	Recomendaciones	30
3.	FUNCIONARIOS.....	31
3.1.	Perfil tecnológico del usuario.....	31
3.2.	Conocimiento y uso de la Urna de Cristal	32
3.3.	Percepción de la Urna de Cristal	33
3.4.	Expectativas frente a la Urna de Cristal	34
3.5.	¿En qué hemos avanzado?	35



MinTIC

Ministerio de Tecnologías de la Información
y las Telecomunicaciones



3.6. DOFA Urna de Cristal - Funcionarios	35
3.7. Recomendaciones	36
4. ACTORES SOCIALES.....	37
4.1. Académicos.....	37
4.2. Medios de Comunicación	42
4.3. Organizaciones Sociales.....	46
4.4. ¿En qué hemos avanzado?	49
4.5. DOFA Urna de Cristal – Actores Sociales	50
4.6. Recomendaciones	50
5. CONCLUSIONES.....	53
6. RECOMENDACIONES	55

1. INTRODUCCIÓN

Infométrika presenta a continuación los resultados del “Estudio de Percepción Ciudadana de la Iniciativa Urna de Cristal – Ciudadanos, Instituciones y Gobierno” en su componente de exploración cualitativa, para La Dirección de Gobierno en Línea (GEL) del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Min Tic).

El presente estudio profundiza en el conocimiento, percepción que tienen y el uso que hacen los diferentes grupos de interés de la Urna de Cristal, lo que permitirá identificar variables a accionar en torno al incremento y la preferencia de los diferentes medios de comunicación para la interacción con el Estado.

En segundo lugar, se profundiza frente a las expectativas y recomendaciones que hacen ciudadanos y expertos de cara a la iniciativa, desde la óptica de la participación; el entendimiento de estas expectativas debe permitir generar estrategias de mejoramiento continuo en la interacción de los ciudadanos con la herramienta.

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 redundará 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 en desarrollo la iniciativa 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 busca promover la participación y el diálogo 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 impulsar 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 y/o complementar 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 se construye con cuatro dimensiones que a su vez se convierten en cuatro fundamentos y principios rectores¹:

- Ser un sistema completo e integral de comunicación
- Ser incluyente y permitir la participación efectiva de los ciudadanos
- Ser una herramienta de gestión pública y planificación coherente
- Ser un espacio de vigilancia y control del ejercicio de la función pública



PRIMERA DIMENSIÓN

Ser un sistema completo e integral de comunicación:

LA URNA DE CRISTAL es un SISTEMA de información y comunicación entre el Gobierno y cada uno de los colombianos del país. Por primera vez la administración central, promoviendo el uso pertinente de las tecnologías de la información y las comunicaciones, reconoce la necesidad de ofrecer una relación personalizada con sus ciudadanos, directa, efectiva, trazable y medible. Para ello, LA URNA DE CRISTAL, funciona como un sistema que integra tres módulos:

I. Módulo de Comunicación: Proceso que integra los 360° del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (servicio postal, radio, televisión, telefonía fija, telefonía móvil, Internet, mensajes de texto y otras aplicaciones, incluidas las redes sociales) y los pone al servicio del ciudadano brindándole múltiples mecanismos de comunicación con el Gobierno.

II. Módulo de Atención: Proceso que se encarga de atender y dar respuesta a cada una de las inquietudes expresadas por los ciudadanos a través de los diferentes medios. Este

¹ Tomado del documento "Información relevante para presentación de propuesta estudio de percepción" elaborado por la Coordinación Urna de Cristal y Participación en Línea. Marzo de 2012.

módulo incluye un programa de televisión semanal, una página web, una línea telefónica nacional gratuita, mensajería celular, una cuenta de correo electrónico y una cuenta en Facebook, Twitter y Youtube.

III. Módulo de Seguimiento y Vigilancia: Éste módulo permitirá al ciudadano rastrear el estado de atención de su solicitud, aportar elementos a la construcción de políticas públicas y mantener una constante e irrestricta relación con su Gobierno a través de la página web www.urnadecristal.gov.co, independientemente de que hubieran sido o no abordadas en el programa de televisión.



SEGUNDA DIMENSIÓN

Ser incluyente y permitir la participación efectiva de los ciudadanos

La URNA DE CRISTAL no restringirá el acceso de ningún colombiano a este sistema de comunicación. Los foros públicos de participación hasta ahora empleados han sido, por definición, cerrados y limitados. Con la ayuda de la tecnología, en sus 360° grados de alcance, romperemos cualquier límite a la comunicación entre el Gobierno y los ciudadanos, garantizando que todos los ciudadanos colombianos puedan ser “oídos” directamente, que todos puedan “ver” cómo se ejerce la función pública y qué resultados se alcanzan.

LA URNA DE CRISTAL recibirá, al mismo tiempo, cualquier día del año y sin restricciones temporales o geográficas; la llamada a un número telefónico gratuito, el correo electrónico enviado desde un telecentro, la carta remitida a través de una de nuestras oficinas postales, o el mensaje de texto escrito desde un teléfono celular. Nunca antes se habían puesto tantos medios de información e interacción al servicio de la comunicación entre el Gobierno y los ciudadanos.

TODAS LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES AL SERVICIO DEL ACCESO DE CADA COLOMBIANO AL GOBIERNO NACIONAL



Fuente: Ministerio de TIC, CRC, RTVC, 4-72



TERCERA DIMENSIÓN

Ser una herramienta de gestión pública y planificación coherente

Un objetivo de la urna es convertirse en un sistema de información y comunicación entre el gobierno y los ciudadanos y proponer un cambio trascendental para el más correcto diseño de políticas públicas anticipativas más que reactivas. LA URNA DE CRISTAL aborda temáticas prioritarias para la agenda pública como la niñez, la agricultura, la minería, la salud, el trabajo, la educación, ola invernal etc., que podrán tener alcances generales o más específicos pero que, en todo caso, deben permitir la expresión de las

necesidades particulares de cada sector de la población alrededor de la temática pública que se esté abordando.

Las mejores prácticas y altos estándares mundiales que recomiendan los métodos más adecuados para la formulación de políticas públicas coherentes y efectivas, sugieren abordar las problemáticas públicas de forma integral, incluyendo todas las particularidades y características con que esa problemática se exprese en todo el territorio nacional, lo que representa un método que va de lo nacional a lo local y no uno que atiende necesidades locales sin integrarlas en una política completa que permita la perdurabilidad en el tiempo de los efectos positivos que se desprendan de su ejecución.

LA URNA DE CRISTAL, con su propuesta de acercamiento al ciudadano, servirá como herramienta de una gestión pública integral y acertada. Las herramientas tecnológicas puestas al servicio de este sistema de comunicación e información, permitirán recoger todas las inquietudes, necesidades y propuestas que los ciudadanos formulen alrededor de las temáticas públicas que se aborden, darles visibilidad, realizar análisis estadísticos de las mismas, ponderaciones e identificación de las acciones eficaces a implementar.



CUARTA DIMENSIÓN

Ser un espacio de vigilancia y control del ejercicio de la función pública

LA URNA DE CRISTAL, como herramienta real al servicio del ciudadano, debe permitir que el ejercicio de la función pública sea visible y pueda ser percibida como un espacio de gestión eficiente de las necesidades de los diferentes sectores de la población y de denuncia de las irregularidades que se cometan en el ejercicio de la función pública.

Para ello LA URNA DE CRISTAL contará también con un espacio virtual, una página web que permitirá al ciudadano ejercer su derecho y deber de inspección y vigilancia de todos los actos del Gobierno Nacional, así como rastrear la gestión dada a sus solicitudes, reclamos y aportes.

Para realizar los objetivos DE LA URNA DE CRISTAL, todas las tecnologías de la información y las comunicaciones se conjugan para servir de puente por excelencia entre el Gobierno y los ciudadanos. Las posibilidades que permiten estas tecnologías en convergencia serán explotadas en su mayor expresión para garantizar la participación efectiva de ciudadanos más empoderados y partícipes del destino de la Nación.

Por todo lo anterior, se ha hecho necesario establecer criterios de evaluación que sirvan para generar una evolución sustancial de la Iniciativa Urna de Cristal, profundizándola aún más y extendiéndola a otros actores que participan dentro de la función pública y buscando nuevas y renovadas formas de innovar en lo público.

Bajo este panorama, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones viene realizando un seguimiento a la iniciativa desde el año 2012 y en 2013 contrató el presente estudio de percepción para identificar el conocimiento, entendimiento y percepción que sus públicos de interés tienen de la Iniciativa, buscando conocer las expectativas y recomendaciones para la evolución de esta plataforma de participación ciudadana.

1.2 Objetivos

Para desarrollar una estrategia exitosa de la Urna de Cristal, que promueva la participación y la interacción de los ciudadanos con las diferentes entidades del Estado y en particular de la herramienta denominada Urna de Cristal, a través de los múltiples canales de comunicación, se requiere el entendimiento de las características de interrelación actual de los ciudadanos con esta herramienta: su nivel de conocimiento, su uso, y la percepción que en torno a ella se genera.

1.2.1 Objetivos generales

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

1.2.2 Objetivos específicos

- Determinar el conocimiento que se tiene 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 para la evolución de esta plataforma de participación ciudadana.
- Realizar un comparativo entre los resultados obtenidos en la medición del 2012, con la población de ciudadanos que conocen la iniciativa.

1.3. Metodología

El presente informe entrega los resultados de la fase de entendimiento, basada en el uso de técnicas cualitativas de investigación, las cuales permiten obtener respuestas de fondo acerca de lo que las personas piensan, creen, sienten e imaginan respecto a una temática determinada.

El enfoque cualitativo nos proporciona profundidad en la comprensión de los comportamientos adoptados por los diferentes grupos de interés, ayudándonos a entender el “¿cómo?” y el “¿por qué?” en su actuar frente a la temática evaluada.

De esta manera, podemos asegurar que las metodologías cualitativas nos permiten conocer las opiniones, percepciones y sentimientos de los diferentes actores en función de su contexto; sin embargo debido a la forma de selección de la muestra, los métodos de muestreo y los métodos de recolección de información utilizados, no es posible hacer generalizaciones, por lo cual su alcance es informativo y orientativo del pensar y actuar de una población determinada.

Para el desarrollo del presente estudio, empleamos como técnicas de investigación grupos focales con ciudadanos de diferentes NSE de la ciudad de Bogotá, y entrevistas en profundidad para abordar funcionarios y actores sociales.

1.3.1. Metodología de grupos focales para ciudadanos

El grupo focal está destinado principalmente para discusiones enfocadas a un tema específico, por lo tanto, corresponde a estudios con temas muy definidos, que requieren una moderación directiva y respuestas precisas. Esta metodología trabaja desde una perspectiva táctica, ya que su dinámica inicia al indagar desde un nivel general y se focaliza en los detalles.

En definitiva, son sesiones de grupo con moderación directiva, que brindan valiosas respuestas cualitativas a preguntas específicas, su tamaño puede variar de acuerdo con el enfoque de la investigación que se esté realizando; sin embargo, se recomienda que este sea entre mínimo 4 y máximo 10 participantes, pues de esta forma no se inhibe la comunicación y se asegura el diálogo constante entre los participantes. De acuerdo con la experiencia de campo, en los grupos entre 5 y 8 personas se produce la mayor expresión sin inhibiciones, que es una de las condiciones de éxito para la aplicación de la técnica. Además, es el tipo de grupo en donde se facilita la interacción grupal sin la necesidad expresa de un líder, permite una variedad de opiniones y evita así la polaridad negativa o positiva de la diada o la tríada de los grupos más pequeños.

Dinámica de la sesión.

En los grupos focales, interviene un moderador que conduce la discusión con una guía de preguntas precisas, abiertas y enfocadas al tema a investigar, previamente aprobada por la Dirección de Gobierno en Línea para su aplicación. Las preguntas son respondidas por la interacción del grupo en una dinámica en que los participantes se sienten cómodos y libres de hablar y comentar sus opiniones.

Para que surja una comunicación fluida y sin inhibiciones, es necesario cuidar las dimensiones del lugar de trabajo: el espacio debe ser suficientemente amplio para permitir ubicar mesas y sillas de forma cómoda para los participantes, pero no demasiado amplio para evitar dispersar al grupo. De igual forma, es importante que sea un lugar cerrado, sin ruido y sin potenciales interrupciones.

La duración del grupo focal no será superior a dos horas, tiempo en el cual deberá desarrollarse la totalidad de la guía de manera profunda con una participación exhaustiva por parte de cada uno de los participantes. Para asegurar la veracidad en la recopilación de los datos y corregir cualquier inexactitud o imprecisiones durante el análisis de la información. La sesión será grabada en audio para un mejor manejo de la información.

En este estudio se realizaron reuniones con grupos entre 6 y 10 personas, que nos permitió garantizar la heterogeneidad y diversidad en los puntos de vista de los participantes. Al finalizar la sesión, se ofrece a los participantes un incentivo en agradecimiento por su aporte al proceso de investigación, de acuerdo con el perfil psicosocial de cada uno de ellos.

1.3.2. Metodología de entrevistas en profundidad para funcionarios y actores sociales

La entrevista en profundidad está destinada principalmente a la ampliación de un tema específico, por lo tanto, corresponde a estudios con temas muy definidos, que requieren un conocimiento mayor y de especialización de quien responde a la entrevista. Esta metodología trabaja desde una perspectiva táctica ya que su dinámica inicia a partir de una pregunta totalmente abierta, y aunque se cuenta con una guía, esta responde más a las temáticas que al seguimiento de un guion.

Se realiza uno a uno porque el foco de atención está orientado a entender de manera profunda en contexto en el cual se mueve el entrevistado.

Dinámica de la entrevista

En la entrevista en profundidad solamente intervinieron el entrevistado y el entrevistador, este último inició el proceso con la presentación (nombre, empresa o entidad) y se solicitó al entrevistado autorización para grabar la entrevista y para utilizar la información que nos suministró, en la elaboración de los informes correspondientes, comprometiéndose Infométrika a mantener en reserva el nombre del entrevistado. También se contextualizó la entrevista, en términos de la información que se quiere conocer y a partir de una pregunta abierta se fue desarrollando la entrevista.

El entrevistador se apoya en la guía de entrevista previamente diseñada en la cual se identifican las temáticas y cada uno de los temas que se deben tratar para alcanzar los objetivos, sin embargo el manejo de los temas se van tratando a medida que la entrevista avanza y de acuerdo a la dinámica que implemente el entrevistado.

Para funcionarios y actores sociales se usan las mismas condiciones de aplicación metodológica, debido a que son personas que representan a una organización en particular y que tienen la suficiencia conceptual sobre el tema a tratar.

Logística de selección de entrevistados y de participantes de los grupos focales.

Tanto para las sesiones de grupo con los ciudadanos, como para las entrevistas con funcionarios públicos y actores sociales se empleó el siguiente protocolo de selección:

- El equipo de Infométrika, realizó un primer contacto telefónico con los encargados del manejo de dispositivos y medios electrónicos para relacionarse con las entidades, en las empresas y con funcionarios de las entidades seleccionadas, aplicando un guión inicial denominado filtro para citas con entidades.
- Durante el contacto telefónico se solicitó al empleado de la empresa y funcionario de la entidad, la entrevista.
- Si el empleado (empresa) o funcionario no accedió, se agradeció amablemente y se realizó un nuevo contacto.
- Si el empleado (empresa) o funcionario accedió se estableció el lugar, la fecha y la hora para hacer la entrevista.

- Se comunicó al empleado (empresa) o al funcionario el nombre, documento de identidad y número del representante de Infométrika que haría la entrevista.

1.4. Ficha Técnica

Teniendo en cuenta los objetivos y metodología propuestos para este estudio, se definieron los siguientes criterios de selección para los participantes

- Ciudadanos: Hombres y mujeres, mayores de 18 años, habitantes de la ciudad de Bogotá, pertenecientes a diferentes NSE: bajo (1 y 2), medio (3 y 4) y alto (5 y 6). Elegidos aleatoriamente, bajo filtro básico que confirma su pertenecía al NSE.
- Funcionarios: Trabajadores de diferentes entidades del gobierno, que desempeñan una labor específica dentro de ella, y que resultan de interés para el estudio dada esta función, fueron contactados de una lista entregada por la Coordinación Urna de Cristal y Participación en Línea.
- Actores Sociales: Este segmento se subdivide en Medios de comunicación digital, Académicos y Organizaciones sociales. Los perfiles de estos grupos son:
 - ✓ Medios de Comunicación: Periodistas o empleados en medios de comunicación masiva, encargados de atender los temas relacionados con política y con un enfoque digital.
 - ✓ Académicos: Profesores y/o investigadores de entidades académicas como universidades y colegios, relacionados con procesos de investigación social y procesos de participación.
 - ✓ Organizaciones sociales: Empleados de entidades y/u organizaciones sociales, y ONGs que trabajan en temas relacionados con participación y transparencia.

Seleccionados a través de referidos y filtrados para garantizar el cumplimiento del perfil descrito.

1.5. Tamaño y distribución de los entrevistados y participantes de los grupos focales.

Sin diferencias con lo planeado, los grupos focales y las entrevistas ejecutadas tuvieron la siguiente distribución

Grupos Focales	
Focus group de 10 ciudadanos residentes en estrato 1 y 2 de Bogotá	1
Focus group de 6 ciudadanos residentes en estratos 3 y 4 de Bogotá	1
Focus group de 10 ciudadanos residentes en estratos 5 y 6 de Bogotá	1
TOTAL	3

Entrevistas a Profundidad	
Entrevistas a Funcionarios	6
Entrevistas a Medios de Comunicación	6
Entrevistas a Académicos	6
Entrevistas a Organizaciones Sociales de Participación y Transparencia	6
TOTAL	24

2. CIUDADANOS

2.1. Perfil tecnológico del usuario

Sin importar su nivel socio económico (NSE), su género u ocupación, los ciudadanos participantes en general están familiarizados con los diferentes medios de comunicación, y son usuarios frecuentes de los mismos. Bajo este contexto, las telecomunicaciones para ellos representan:

Comunicación, interconexión y vínculo: La razón principal de uso de las telecomunicaciones es la comunicación, una de las necesidades primordiales de los seres humanos, permitiendo a los ciudadanos estar en contacto con las diferentes personas que conforman su círculo social más cercano: la familia, los amigos, las personas del trabajo.

Información y actualización: Adicionalmente, permiten mantenerse enterado de los últimos sucesos, y a la vez medios como televisión e internet permiten obtener información de los temas de interés.

Entretenimiento y diversión: Otra de las principales razones de uso de los medios de comunicación es que entrega contenido que permite desconectarse de las obligaciones cotidianas, y encontrar un espacio para entretenerse y divertirse.

Herramientas de trabajo: En la cotidianidad la comunicación con los diferentes actores que intervienen en los procesos laborales u ocupacionales es una de las necesidades básicas que suplen los medios de comunicación; los diferentes dispositivos también permiten el desarrollo de múltiples tareas a través de diferentes aplicaciones.

Progreso y facilitador de vida: El contar con acceso a los medios de comunicación a través de dispositivos de última tecnología es valorado por los ciudadanos tanto por las

utilidades que brinda relacionadas con ahorro de tiempo y economía, como por el aumento en el nivel de status.

Por todo ello, existe una habituación a los diferentes dispositivos y medios de comunicación, que hace que se valoren como una necesidad en sí mismos, donde sin embargo los productos que avanzan tecnológicamente se hacen cada vez más indispensables y van remplazando a aquellos que no se perciben de esta manera.

“Hoy en día es imposible vivir sin estar conectado a todos esos aparatos”

Aunque hipotéticamente se asume en muchos casos que para las personas más jóvenes, o con NSE más altos es más fácil el acceso, el uso relacionamiento con los medios, especialmente los de última tecnología, las participantes en las sesiones declararon ser usuarios de todos los canales de comunicación descritos de forma frecuente, dentro o fuera del hogar; a continuación entenderemos cómo se da ese uso.

Los ciudadanos participantes reportaron contar en sus hogares con teléfono fijo, televisión por cable y contar de forma personal con un teléfono celular, y la gran mayoría también cuenta con Internet en sus hogares, salvo algunas personas de NSE bajo (1 y 2), quienes acceden al servicio a través de cafés internet. El uso de otros medios como la radio y medios impresos, se limita a ocasiones específicas.

Periódico: es uno de los medios menos usados por los usuarios, limitándose la información en muchos casos a la publicada en medios impresos gratuitos, con aisladas menciones de uso de prensa digital

*“... Sólo lo leo cuando me lo regalan; en el ADN que es gratis
por ahí a veces sólo veo el horóscopo”*

Radio: su uso en los hogares de los participantes es principalmente escuchar música y este ha ido disminuyendo con el remplazo de dispositivos individuales como los celulares, Mp3 y Iphods; su percepción es que la relevancia como medio de información se ha disminuido, limitándose al uso en medios de transporte públicos o privados.

Sin embargo, no se puede desconocer que en estudios de medios este es el que tiene mayor cobertura y mayor accesibilidad, tanto en zonas urbanas como rurales. Adicionalmente, los cambios tecnológicos incorporados a este medio han promovido un mayor acceso a través de la radio en medios digitales. Este medio se caracteriza por promover y permitir una mayor participación interactiva con los ciudadanos, tanto en el medio convencional como en el digital.

Teléfono fijo: Su uso es principalmente para llamadas de larga duración con amigos o familiares, para hacer reclamaciones ante entidades a través de call center; para solicitar domicilios, y/o sacar citas medicas, sin embargo, para los ciudadanos es un producto que envejece y pierde relevancia frente a los avances tecnológicos, se mantiene en el hogar porque brinda:

Economía: pues el costo de las llamadas en planes ilimitados es mínimo.

Fácil Acceso: las llamadas realizadas son por lo general a personas cercanas y/o mayores, que sienten mayor facilidad en el uso de esta herramienta.

Identidad: ya que el número de teléfono fijo de la casa funciona como la cedula del hogar.

Televisión. Es el entretenimiento básico del hogar, que desconecta de las obligaciones del día a día, entregando entretenimiento, actualización, compañía y unión familiar. Es el medio que según los ciudadanos usan con mayor frecuencia; su uso es principalmente para ver contenidos entretenidos como novelas, películas o series, y para informarse a través de noticieros nacionales e incluso en algunos casos para ver documentales.

Telefonía Celular: Debido a su uso personal y frecuente, es considerado por los participantes como el servicio más importante; por ser la herramienta que más se usa para comunicarse con amigos y familiares genera cercanía; el dispositivo que se emplea para tener el servicio genera identificación y apego; para la mayoría de los participantes es un medio fácil de usar, aunque se piensa que para las personas mayores resulta complicado.

Los usos más frecuentes son hacer y recibir llamadas y mensajes de texto, en muchos casos sólo recibirlos pues no se cuenta todo el tiempo con saldo disponible para su utilización.

Para algunos perfiles de usuarios más tecnológicos tanto por gusto propio, como por necesidad laboral, el uso de Smartphones y sus aplicaciones básicas como correos y chats son más comunes, aunque no en todos los casos los usuarios de estos dispositivos cuentan con un plan de datos, y su forma de acceder es a través de redes wifi.

Aunque algunos usuarios declararon conocer varias aplicaciones de diverso índole, son pocos los que se deciden a descargarlas en su celular, y sólo lo hacen si las sienten muy útiles.

“ ... Yo sé que existe una que se llama Waze, y que sirve para ver cómo va el tráfico en la ciudad, pero todavía no la he descargado, esa le sirve más como a los taxistas; ... hay aplicaciones para todo lo que uno se imagine, hasta para contar las calorías, lo que pasa es que uno no busca ... yo ahora tengo Tappsi, y me parece que es muy seguro, me gusta mucho ... ”

Internet: Crece en protagonismo y los participantes perciben que cada vez es más importante y necesario en su cotidianidad, especialmente porque entrega los siguientes beneficios:

Se evidencia un uso frecuente de internet, dedicado especialmente al entretenimiento y la diversión.

Información y actualización: Es el medio preferido para buscar información necesaria o de entretenimiento, se usa para la búsqueda de tareas en los hogares con hijos, y en muchos casos esta fue la razón de adquisición del servicio.

El buscador más usado por todos los participantes es Google, y aunque se reconoce que en algunos casos la información puede no ser segura, por páginas con virus, o contenido no apto para menores, la información encontrada en internet poco o nada se cuestiona.

“ahí uno encuentra todo lo que necesita... si necesita saber algo pregúntele al sabio Google... lo que no está en Google, no existe...”

Conocimiento y capacitación: Los participantes consideran que es una herramienta a través de la cual muchas personas se capacitan en diversos temas, que van desde las tareas básicas de los estudiantes hasta cursos en diferentes áreas de conocimiento, incluidas maestrías y doctorados virtuales. Sin embargo, los participantes en los grupos la usan principalmente para las tareas básicas.

Entretenimiento y diversión: Es la función de uso más frecuente entre los participantes, en este sentido se destaca el uso de redes sociales como Facebook y Twitter y páginas de música y videos como Youtube.

“Lo que más hago es estar conectada a Facebook chismoseando las fotos de mis amigos... a mí me encanta estar en Youtube y ver las cosas divertidas que publican...”

Interconectividad, comunicación e inmediatez: Internet facilita la posibilidad de estar en contacto con otras personas en cualquier parte del mundo en tiempo real; esta función es valorada por los participantes, quienes destacan el uso de programas como Skype para poder comunicarse sin costo con familiares y amigos en otras partes del país o del mundo, acortando distancias y generando un ahorro importante en tiempo y dinero.

Herramienta de trabajo y negocios: para los participantes es claro que internet funciona como una herramienta de trabajo, que facilita las transacciones en los negocios y la comunicación a través del correo en los ámbitos laborales y/o educativos.

Progreso y facilitador de la vida: para los participantes el servicio de Internet es fundamental en sí mismo, incluso quienes no cuentan con él en la casa, acceden desde cafés internet.

Siendo este medio el que los participantes consideran que recoge de forma más completa los beneficios buscados en las telecomunicaciones en general, es considerado por los participantes como fundamentales y el que remplazará los demás servicios de telecomunicaciones.

A pesar de que los participantes reconocen todas las bondades del internet, mantienen un perfil básico en el uso, limitándose principalmente a redes sociales, buscadores de información, correo, chats y páginas de entretenimiento en música y videos.

Se evidencia resistencia frente al uso de internet para realizar transacciones comerciales o realizar trámites, esto se genera principalmente por un alto nivel de desconfianza y una percepción de inseguridad en la entrega de información personal que puede ser usada para fraudes.

2.2. Relación de los ciudadanos con las entidades gubernamentales

Como vimos, el uso de los diferentes medios de comunicación se relaciona principalmente con el mantenimiento de la comunicación con el círculo social más cercano, la realización de actividades cotidianas laborales e informativas y la búsqueda de entretenimiento; evidenciándose un perfil de uso básico y resistente a la realización de transacciones o tramites a través de estos medios.

“No me gusta realizar trámites por el medio online, por desconfianza, por la información que se debe suministrar, es decir los datos personales”

Adicional a ese bajo perfil de uso de los medios de comunicación para la realización de trámites, existe una resistencia importante por parte de los ciudadanos a interactuar con las entidades del Estado, pues para ellos el Estado, el gobierno y la política son todos la misma cosa, que ponen en una sola bolsa, cuyo patrón común es la corrupción, y que por tanto prefieren evitar.

“en las cosas del gobierno uno nunca puede confiar... uno sabe que hay cosas del Estado que no se hacen bien porque hay personas que no actúan bien...”

Sin embargo algunos trámites son obligatorios en la vida de los ciudadanos, especialmente para las personas de niveles socioeconómicos más bajos, quienes por sus condiciones tienden a hacer más uso de los beneficios que ofrecen algunas de estas entidades, entre las mencionadas en las sesiones de grupo se encuentran tramites relacionadas con la atención en salud y Sisbén, Secretaria de Educación para la atención de la educación de los menores de edad y SENA para la consecución de empleo.

Esta obligatoriedad en la realización de trámites en muchos casos incluye el tener que realizarlo a través de las páginas web de las entidades, por lo cual la interacción con el Estado a través de estos medios es un proceso que en algunas ocasiones se ha dado por la vía de la obligación, lo cual es un paso en el proceso de educación de los ciudadanos que puede seguir implementándose para todos los tramites en los que los ciudadanos puede interactuar con el gobierno.

“Si uno no lo necesita para que lo va a usar, si uno tiene que hacer un trámite pues chévere que se pueda hacer por internet, pero como uno nunca sabe si eso si funciona o no, lo mejor es ir hasta allá y aguantarse la fila”

De forma aislada se menciona la realización de trámites informativos como el que se puede adelantar en la página de la Registradora Nacional; y en algunos otros casos en los que no se ha interactuado con las entidades estatales, los ciudadanos ven de forma positiva el que estos procesos se puedan realizar a través de estos medios, reconociendo un beneficio en la disminución de tiempos y costos; lo que evidencia que se requiere de un proceso de difusión de información sobre los tramites que se pueden adelantar en estas entidades, apalancando su uso en los beneficios mencionados, y garantizando algún mecanismo de seguridad en el manejo de la información y de eficacia en los tramites.

2.3. Conocimiento y uso de la Urna de Cristal

Así como existe un gran desconocimiento de los tramites que los ciudadanos participantes de los grupos focales pueden adelantar a través de los diferentes medios de comunicación con las entidades estatales, también existe un gran desconocimiento de la Urna de Cristal.

La barrera más importante frente al uso de esta herramienta, está asociada al desinterés en la participación con el Estado.

Al indagar sobre el conocimiento de esta herramienta, además de evidenciarse un alto nivel de desconocimiento, se da una asociación directa con la Urna Virtual del Canal Caracol y esto tiene una implicación directa sobre cómo se imaginan que funciona la Urna de Cristal.

"Ah sí, la Urna Virtual que preguntan cosas de interés que están pasando, y la gente vota, y muestran el resultado en el noticiero... Yo la verdad no he oído nada de Urna de Cristal,... La Urna de Cristal suena como algo delicado de Cristal, y de votos pues la verdad no sé..."

A pesar de tener presencia multicanal, la mayoría de los participantes se imagina que su uso es **EXCLUSIVAMENTE** a través de **internet**, por asociar este medio a la **interacción**.



Sin embargo, la barrera más importante frente al uso de esta herramienta, está asociada al desinterés en la participación con el Estado, y la desconfianza en la transparencia del mismo.

2.4. Percepción de la Urna de Cristal

"La Urna de Cristal es: 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."

Al evaluar el concepto, si bien para algunos de los participantes la "idea" es buena, para otros tiene grandes

debilidades de legitimidad, pues se trata de una herramienta administrada por el gobierno, y se piensa que puede manipular la información.

A continuación vamos a conocer los argumentos a favor y en contra que surgen alrededor del concepto evaluado, por parte de los participantes.

Dentro de la evaluación del concepto, se evidencia en primera instancia un nivel de dificultad para comprender el concepto más allá de ser una herramienta del gobierno; una vez se repasa y se desagrega resulta más claro y se entiende como una herramienta de participación a la que se puede acceder a través de diferentes medios.

Aunque en todos los casos se considera una herramienta posible, los participantes de los NSE 3 y 4, ponen en tela de juicio la legitimidad y veracidad de la información publicada.

“...en caso de que eso se hiciera, sería necesario que lo vigilara un ente externo, porque el gobierno podría manipular los resultados de la información para que aparezca lo que a ellos les sirva más”

Adicionalmente, para la mayoría de los participantes, si bien el concepto guarda benevolencia frente a la apertura de canales para facilitar la participación de los ciudadanos y responde bien al deber ser, en la cotidianidad la realidad es que no hay una cultura en torno a la participación por medios digitales, por lo que termina siendo un tema irrelevante en la práctica.

“lo que pasa es que uno normalmente no vive tan pendiente de esos temas, aunque uno si debería interesarse más por las cosas que pasan en la comunidad y en el país, pero uno no lo hace, yo por ejemplo ni a las juntas de acción comunal de mi barrio voy...”

Dados los factores anteriores, donde se evidencia desconfianza por la transparencia del gobierno y en general por todos los temas relacionados con política y Estado, se genera cierta negativa a la participación utilizando medios tecnológicos.

2.5. Expectativas frente a la Urna de Cristal

Se piensa dentro de una cultura que desconfía de la política/gobierno porque la percibe corrupta.

Las expectativas que se generan frente al concepto se centran en el alcance que tiene la participación de los ciudadanos al hacer uso de la Urna, en el manejo adecuado y transparente de la información y en la relevancia que logre tener los temas de discusión en la vida cotidiana.

Los asistentes entienden la participación y la dimensionan a partir de los beneficios esperados, para ellos la participación con las entidades del gobierno se limita al poder obtener la información que se requiere para desarrollar un trámite con éxito, sea este a través de internet o personalmente, lo cual representa el beneficio de obtener “un papel” que garantice el poder ejecutar otras acciones relacionadas para lo cual se solicita tal documento.

“Pues es importante que uno pueda realizar las consultas sobre lo que se necesita para poder realizar los diferentes trámites en cada entidad... eso le ayuda a uno a no perder tiempo haciendo filas para que después le digan que le hace falta algo más”

En otros casos la participación se entiende como la posibilidad de denunciar situaciones relacionadas con necesidades específicas en el entorno del participante, o incluso de soluciones a problemáticas particulares.

“Que uno pueda denunciar por ejemplo que no lo atienden bien en las EPS, o que no han pavimentado la vía del barrio, puede que con eso no se haga mucho, pero al menos uno se desahoga y tiene donde contar las cosas que están mal...”

Y sólo en algunos pocos casos se piensa que la participación debe estar relacionada con el seguimiento a los proyectos que desarrolla el gobierno

“Pues que cuando pase el tiempo, uno pueda entrar a la página y mirar en qué va lo de la construcción de la vía por la que uno votó, si sí se hizo o no, o si se robaron la plata, o qué paso, pero que uno pueda ver en qué va”

De esta manera, analíticamente podemos identificar diferentes niveles de participación de los ciudadanos, según el grado de interacción con la Urna de Cristal que se espera alcanzar por parte de los ciudadanos, y el nivel en que se involucren con la construcción de políticas públicas.

Este análisis se elabora a partir de las consideraciones de los participantes sobre las formas de participación, y los objetivos planteados por la Urna de Cristal en sus dimensiones y módulos.



Niveles de Participación en la Urna de Cristal

Aunque prácticamente ningún participante habló sobre la presentación de proyectos o argumentos que contribuyan con la construcción de políticas públicas, este es considerado como uno de los objetivos de participación de la Urna de Cristal (Principios rectores).

Lo que se evidencia en este esquema es el bajo nivel de apropiación frente a los procesos de participación en los ciudadanos, pues la gran mayoría se encuentra en la base de la pirámide, o sólo llega a un nivel de participación de opinión.

La causa que subyace a esta situación está directamente relacionada con la desconfianza en los mecanismos de participación que tradicionalmente han usado los gobiernos y que carecen de legitimidad frente a los ciudadanos participantes, dados los casos de corrupción que se han descubierto a lo largo del tiempo, y que generan desinterés por parte de los ciudadanos; esto se refuerza con una muy baja cultura de participación política y participativa.

2.6. ¿En qué hemos avanzado?

Frente al estudio del año anterior, es importante establecer que con respecto al conocimiento, y la percepción de la Urna de Cristal, la información no es totalmente comparable dado que el grupo objetivo del estudio anterior (líderes digitales) es diferente, puesto que si conocían la Urna de Cristal.

Sin embargo recordemos grosso modo los planteamientos hechos por este grupo de ciudadanos el año anterior según el Informe² del Estudio realizado por Datexco el año anterior:

Los líderes digitales tenían una percepción negativa sobre la Urna de Cristal, tanto de la credibilidad de la gestión gubernamental como de la capacidad de uso de las herramientas digitales, y se dudaba si se trataba en realidad de una herramienta puesta al servicio de la participación ciudadana, o de un instrumento de propaganda política del gobierno. A la vez se cuestiona el alcance de la participación haciendo claridad en que no es lo mismo participar que opinar.

En esta oportunidad, los ciudadanos no tienen dudas frente a la capacidad del uso de herramientas digitales (aunque sería pertinente evaluar el tema en otras zonas del país donde el acceso a estas herramientas es menos frecuente), y por la poca formación política del perfil, no se cuestiona el uso de la herramienta como un tema de propaganda

² "Estudio de Percepción Servicio Urna de Cristal" Datexco, Julio de 2012.

del gobierno, si bien si se mantiene la desconfianza en la transparencia y el manejo de la información, así como las dudas frente al alcance de la participación.

2.7. DOFA Urna de Cristal - Ciudadanos

Cuadro 2

DOFA Urna de Cristal – Grupos Focales Ciudadanos

Debilidades	Oportunidades	Fortalezas	Amenazas
- Bajo o nulo conocimiento de la iniciativa - Desconfianza en los procesos participativos debido a la desconfianza en el gobierno/política asociados a corrupción - Baja o nula cultura de participación	Posibilidad de tangibilizar los beneficios a los que se pueden acceder a través del uso de la herramienta (ahorro de tiempo y dinero)	La plataforma ya cumple con algunas de las recomendaciones hechas por los ciudadanos, relacionadas con la posibilidad de opinar	No activar procesos que incentiven la participación y empoderamiento de los ciudadanos puede generar apatía total frente al tema.

Fuente: Elaboración propia

Debilidades: Bajo o nulo conocimiento de los mecanismos existentes para hacer efectiva la participación en línea, sumado a una gran desconfianza en los procesos participativos en línea o a través del uso de las tecnologías.

Oportunidades: Hacer tangibles a los ciudadanos los beneficios que puede obtener al involucrarse en los procesos participativos, buscando incrementar cada vez más el nivel de participación efectiva, y guiándolo por el camino de la gestión y el control.

Usar los beneficios percibidos y valorados por los participantes en ahorro de tiempo y dinero, para generar interés sobre el uso de la herramienta.

Fortalezas: La existencia del mecanismo es valorada de forma positiva ya que cumple con la mayoría de las expectativas de los participantes que representan al ciudadano de a pie, en la medida en que les brinda la posibilidad de interactuar y/u opinar, lo cual es considerado por ellos como una forma de participación.

Amenazas: Las amenazas frente al éxito de la iniciativa se fundamentan en un bajo nivel de participación y empoderamiento de los ciudadanos para participar a través del uso de las tecnologías; no desarrollar mecanismos que incentiven tal participación puede ser la causante de un bajo desempeño en el cumplimiento de los objetivos trazados.

2.8. Recomendaciones

Acercar el Estado a los ciudadanos, disminuyendo el GAP que existe entre los usos habituales de los ciudadanos con respecto a las telecomunicaciones y el aburrimiento percibido y el desinterés en los temas relacionados con la política, el gobierno y el Estado. Para ello se puede trabajar por ejemplo en implementar una estrategia de socialización y divulgación del mecanismo Urna de Cristal, donde se destaque su importancia, el acceso y los beneficios que se pueden obtener por su uso.

Desarrollar aplicaciones que sean de fácil acceso y resulten de interés para los ciudadanos, visibilizando beneficios puntuales en torno a la participación: información, poder votar, poder opinar, poder formar grupos de trabajo virtuales que entreguen aportes a la creación de políticas públicas, promoviendo la participación efectiva de los ciudadanos.

Promover el uso de medios de comunicación para participar efectivamente con el Estado, haciéndolos más visibles y tangibilizando el beneficio que entrega este proceso; para los participantes los beneficios se relacionan con el ahorro de tiempo, es importante evidenciar que no son los únicos beneficios y no los de mayor impacto al hacer uso de la Urna de Cristal.

Aclarar el funcionamiento de la Urna de Cristal y los tipos de beneficios que se pueden obtener a través del uso de la Urna.

Minimizar las barreras de uso de las herramientas tecnológicas para participar, trabajando en garantizar seguridad en el manejo de información personal, que como vimos es uno de

los principales temores de los ciudadanos, y a la vez asegurar que la participación es efectiva, en la medida que el ciudadano sienta que se dan respuesta a sus interlocuciones.

Divulgarse en todos los medios de comunicación, empleando una comunicación didáctica de fácil recordación para los ciudadanos y enfocar los esfuerzos con el fin de generar recordación, y de posicionar la iniciativa para que no sea confundida con la Urna Virtual, y para garantizar que los ciudadanos reconocen el para qué de la Urna de Cristal, y dado que para los participantes el medio de interacción por excelencia es internet, debería evaluarse la pertinencia de enfocar los esfuerzos en desarrollar sólo esta estrategia.

3. FUNCIONARIOS

3.1. Perfil tecnológico del usuario

La mayoría de los funcionarios consultados trabajan en el área de comunicaciones y servicio al ciudadano como gestores y apoyo técnico, por su trabajo, su contacto con los medios es alto, dado que en la actualidad la mayoría de los procesos dentro de las entidades están sistematizados o mediados por las telecomunicaciones en un alto porcentaje.

Además de los medios tradicionales para interactuar con los ciudadanos, han tenido que ir implementando el uso de Internet, con respecto a éste las tareas más comunes que se desarrollan son la recepción y envío de correos electrónicos tanto internos como externos, chat, manejo de temas de procesos, de planeación, temas jurídicos, consulta de información y por supuesto las tareas inherentes a cada área de la organización y cargos de los funcionarios.

Los funcionarios entrevistados perciben que este proceso de adaptación a los nuevos medios ha traído consigo beneficios en la optimización de su labor, y en la interacción con los ciudadanos, destacan la interacción que se logra a través de redes sociales como Facebook y especialmente Twitter.

3.2. Conocimiento y uso de la Urna de Cristal

El conocimiento de la Urna de Cristal por parte de los funcionarios entrevistados es alto, pues en algunos casos su uso es mandatorio; en otros casos la conocen porque han tenido que interactuar a través de ella para resolver dudas presentadas por los ciudadanos frente a temas específicos de la entidad para la que laboran; y en otros casos y dada la función específica del cargo, sólo la emplean para hacer consultas sobre el contenido a publicar en los portales de cada entidad.

Para los entrevistados la Urna de Cristal es vista como una gran herramienta que tiene como función unificar el mensaje de Gobierno y abrir los canales de comunicación con los ciudadanos, atendiendo sus inquietudes y permitiendo hacer seguimiento.

“anteriormente el ciudadano tenía que conformarse con la información que le daban los medios tradicionales sobre que hacia su Gobierno y tenía que conformarse con los comunicados de prensa que daba el Gobierno, ahora hay tantas herramientas para poder tener transparencia, para poder verificar y poder tener acceso a cifras y el Gobiernoestán interesados en crear un puente de comunicación de doble vía, donde no solo le está dando la información sino que también están recibiendo, quiere decir que está teniendo en cuenta los ciudadanos como parte del proceso y no solamente como receptores de la información”.

Entre las ventajas percibidas por los funcionarios sobre la herramienta se encuentra:

- La creó el Gobierno para acercar el Estado al ciudadano.
- Es un servicio que permite a la comunidad comunicarse con el Gobierno.
- Es una forma de interactuar con el gobierno y conocer los programas que están en curso.
- Les permite presentar inquietudes y aportar ideas.
- Les permite a los ciudadanos ser veedores de los programas.

3.3. Percepción de la Urna de Cristal

Los funcionarios presentan una contradicción con respecto a la evaluación del cumplimiento de los objetivos de la Urna

De un lado manifiestan que el concepto evaluado³ se cumple a cabalidad, pues se está ejecutando tal como se planeó; sin embargo, sienten que para que la herramienta cumpla con su finalidad se requiere cultura de participación por parte de los ciudadanos.

Crean en la iniciativa porque ellos como funcionarios aseguran que si se cumple, y el gobierno les está entregando tanto a ellos como a los ciudadanos todas las herramientas que se necesitan para que la interacción sea posible.

" ... están los kioscos digitales y están un montón de proyectos como computadores para educar, tabletas que están entregando, así que Colombia está cada vez más interconectada y tiene acceso a internet..."

Consideran que el espíritu de la iniciativa es velar por la participación y la transparencia, sin embargo, también sienten que es necesaria una mayor divulgación y enseñar a utilizar este servicio, para que los ciudadanos comiencen a creer en la efectividad de la Urna.

³ "La Urna de Cristal es: 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."

“Empodera al ciudadano, el ciudadano vota, el ciudadano no se queda esperando si no que hace parte importante del proceso de creación, hace parte del proceso de desarrollo y de implementación y aparte de eso no solo de implementación si no de evaluación...”

De esta manera, sienten que el gobierno está haciendo lo posible para cumplir con sus objetivos, pero los ciudadanos la desconocen y no hay cultura de participación. Existen las herramientas pero no se conocen y por ello no se utilizan.

3.4 Expectativas frente a la Urna de Cristal

Se requiere cultura de participación por parte de los ciudadanos.

Si bien algunos funcionarios tienen la claridad de que como política del gobierno, la iniciativa podría desaparecer con el cambio del mismo, todos esperan que la iniciativa siga creciendo, y que perdure en el tiempo manteniéndose actualizada en cuanto a tener acceso por los canales más usados por los ciudadanos, lo que ata la iniciativa a la voluntad política.

Si bien consideran que la finalidad de Gobierno en Línea y de todas sus estrategias es facilitar al ciudadano la relación con el Gobierno, y que lo vienen haciendo de forma acertada, también creen que la iniciativa requiere de un esfuerzo importante en divulgación que genere recordación en los ciudadanos y que los motive a participar.

“ yo creo que se debería seguir es dando mucho más pauta publicitaria a este tipo de iniciativas para que la gente siempre recuerde que acceso a todas estas herramientas porque la gente ve televisión, ve Facebook, y pues escucha la radio, el problema es que si no son repetitivas, la gente no le queda en su memoria de que puede ir a sacar documentos por medio del internet o poner quejas por medio de redes sociales o mirar los proyectos en la web pero tienen que decírselo muchas veces, tiene que ser una campaña mucho más amplia”

De otra parte, también se identifica una necesidad en seguir ampliando el acceso a través de procesos de capacitación y expansión a las personas que viven en áreas rurales, para lo cual se debe masificar el uso de computador y la conexión a Internet.

De esta manera, las expectativas de los funcionarios atienden a la forma de lograr entregar a los ciudadanos información, y promover los procesos de inclusión que lleven a la herramienta a consolidarse como un medio para la participación de todos los colombianos.

3.5. ¿En qué hemos avanzado?

En línea con los aportes hechos en el 2012, los funcionarios públicos que participaron en el estudio consideran que la herramienta brinda múltiples beneficios a los ciudadanos entre los que se encuentran:

- Facilitar a la comunidad comunicarse con el Gobierno.
- Interactuar con el gobierno y conocer los programas que están en curso.
- Presentar inquietudes y aportar ideas.
- Ejercer el rol de veedores de los programas, haciendo seguimiento y control sobre los proyectos.

Adicionalmente este año se ve un mayor nivel de apropiación de la herramienta y un mayor relacionamiento con la misma, los funcionarios logran reconocer los beneficios que les otorga como herramienta de trabajo:

- Facilidad de consulta con el equipo de la Urna de Cristal para mantener la unificación en el mensaje del gobierno.
- Información actualizada de la entidad.
- Acceso a información relevante de otras entidades.

3.6. DOFA Urna de Cristal - Funcionarios

Cuadro 3

DOFA Urna de Cristal – Funcionarios públicos.

Debilidades	Oportunidades	Fortalezas	Amenazas
• Si bien el conocimiento de la Urna es alto, el nivel de interacción con la herramienta es bajo. • Limitación en algunos casos a presentación de información, y no promoción de participación efectiva.	Desarrollar estrategias de apropiación de la herramienta, evidenciando los beneficios que aporta a los funcionarios en términos de optimización del su trabajo	Los funcionarios que conocen la iniciativa y la usan la reconocen como un mecanismo efectivo de participación de los ciudadanos.	Si la iniciativa se mantiene sólo como un lineamiento dentro del plan de gobierno del gobierno actual, los esfuerzos realizados por abrir canales con los ciudadanos se perderían.

Fuente: Elaboración propia

3.7. Recomendaciones

Las recomendaciones de cara a los funcionarios son:

- Desarrollar estrategias de apropiación de la herramienta, evidenciando los beneficios que aporta a los funcionarios en términos de optimización de su trabajo.
- Lanzar campañas publicitarias de difusión y posicionamiento de la herramienta, que tengan un alto impacto en los ciudadanos, y le de fuerza a la iniciativa para que tanto ciudadanos como funcionarios se sientan parte de un proceso importante.
- Direccionar el desarrollo de la estrategia para que los funcionarios no sientan que se trata sólo de un portal para publicar información y que los ciudadanos se mantengan informados, sino de un herramienta efectiva de interacción con los ciudadanos, donde además de informar se facilitan los procesos de aportación en la construcción de soluciones a problemáticas comunes, así como proyectos, programas y políticas públicas en general.



MinTIC

Ministerio de Tecnologías de la Información
y las Telecomunicaciones

Infométrika
Consultores en información

4. ACTORES SOCIALES

El grupo de actores sociales con que se trabajó son Académicos, Medios de Comunicación, y Organizaciones Sociales que desarrollan temas de participación y transparencia; estos grupos son heterogéneos en su niveles de influencia a través de los medios de comunicación, y en la percepción que han construido en torno a la Urna de Cristal.

4.1. Académicos

4.1.1. Perfil tecnológico del usuario

Los académicos que participaron son profesores y/o investigadores de entidades académicas como universidades y colegios, relacionados con procesos de investigación social y procesos de participación; en general su perfil tecnológico con relación al uso de medios de comunicación se caracteriza por:

- Son usuarios frecuentes de internet.
- Utilizan plataformas especializadas para investigar.
- No están tan conectados a la televisión, y prefieren la radio y los medios escritos para informarse.
- Lo que más hacen es consultar y enviar información.

Están conectados todo el tiempo a las redes en Internet y a todos los medios de información que les aporte a su profesión, son una herramienta para el desarrollo de sus labores que además de facilitar la comunicación constante y el intercambio de información con otros colegas, también les permite difundir las actividades que realizan constantemente.

“...el uso TICs es fundamental y el desarrollo de la comunicación a través de las TICs, están todo lo que es el internet, las redes sociales, para también hacer difusión al mismo tiempo a través de estos medios de la Universidad y también enterarse en la Universidad de todo...”

De esta forma, para ellos los medios de comunicación tradicionales y tecnológicos son una herramienta para visibilizar las gestiones propias y las que desarrollan otros tipos de entidades, incluidas las estatales.

“...Por ser una institución educativa superior nosotros dependemos mucho de los lineamientos, de las políticas del Ministerio de Educación Nacional, a través de eso utilizamos medios por que entramos en plataforma por ejemplo del MEN para

convocatorias, para registros calificados, evaluaciones de alta calidad y no solamente con el Ministerio mucha veces tenemos, o plataformas de Colciencias o Ministerios por ejemplo de desarrollo con el Ministerio de Transporte, es decir vivimos siempre mirando las plataformas o los medios que nos puedan brindar organizaciones del estado con el fin de estar participando en ellos...”

4.1.2. Conocimiento y uso de la Urna de Cristal

En este segmento también existe un gran desconocimiento de la Urna de Cristal, la mayoría de los entrevistados nunca habían oído hablar de ella, otros la habían oído pero nunca han tenido la intención de hacer uso de ella, y los pocos que la conocen, consideran que es una fuente de información de lo que sucede en el gobierno.

El nombre de la iniciativa “Urna de Cristal” les evoca transparencia y en ello basan sus criterios de evaluación sobre el deber ser de la misma

“No me imagino algo concreto, sino algo más bien como abstracto que podría hacer referencia a una participación democrática y de forma transparente”.

4.1.3. Percepción de la Urna de Cristal

Para ellos el concepto resulta creíble, claro y es visionario, pero llevado a la realidad genera dudas porque consideran que no todos los ciudadanos tienen la posibilidad de conocerlo y acceder a Internet.

Del concepto destacan como positivo que:

- Sirve de herramienta para interactuar con el Estado y tiene varios medios para acceder a ella.

- Es bueno que esté en otros medios como radio y televisión y no sólo en internet.
- Cumple con las expectativas del deber ser que tiene el Estado frente a los temas de participación ciudadana, dando acceso al gobierno.
- Es una forma de conocer los programas que están en curso.
- Les permite presentar inquietudes y aportar ideas.
- Facilita el proceso de veeduría frente a los programas.

Sin embargo, frente a la viabilidad del concepto se evidencia un alto nivel de desconfianza en las acciones del gobierno similares a las presentadas por los ciudadanos, al considerar que:

- No es creíble que el Gobierno realmente cumpla con la finalidad de este servicio.
- Se deben presentar ejemplos reales de solicitudes cumplidas para generar confianza sobre la efectividad de su uso en la comunidad.

“Lamentablemente aquí se llega a unos niveles de corrupción que pareciera que no fuera algo creíble, que fuera algo utópico. Por ejemplo las entidades encargadas de vigilar y controlar, nunca hacen su tarea bien, y pues no basta con que tengan una publicidad creativa...”

De esta manera, la transparencia de la información en este grupo objetivo es uno de los puntos claves, los otros son el alcance de la participación y la inclusión real que se logre debido al nivel de cubrimiento que alcanzan los diferentes medios en las diferentes zonas del país, y con los diferentes grupos poblacionales.

“Pueda que a futuro si cumpla con la expectativa que genera, pero el gobierno tiene que hacer mucha divulgación del servicio y facilitar que la comunidad tenga acceso a Internet y a los medios a nivel general.”

Adicionalmente, encuentran las siguientes debilidades frente a la iniciativa

- Carácter temporal debido a que está ligado a una iniciativa del gobierno y terminará cuando acabe el mandato.
- No es efectiva si es sólo informativa y no se reciben respuestas inmediatas a las inquietudes de los ciudadanos.

- Falta mucha divulgación, por lo tanto quienes no la conocen no la usan.

4.1.4. Expectativas frente a la Urna de Cristal

Dadas estas debilidades, la divulgación se convierte en una expectativa fundamental.

“Entre más Colombianos puedan acudir a esa Urna, se van a atender mejor las opiniones y los requerimiento que tiene toda la sociedad y todos los Colombianos... Hacer mayor divulgación a través de nuestras organizaciones en las universidades... tener más claridad poder llegar y difundir más”

Esta necesidad de divulgación obedece a un deber ser de procesos de inclusión:

“El significado es muy grande en la parte de inclusión, porque eso lo va a sentir el ciudadano en ese momento de decir: hago parte tengo un país, me tienen en cuenta mis opiniones y al tener en cuenta las opiniones de distintas personas, en distintas regiones es un gran paso de inclusión de la gente”

Sin embargo, no se trata sólo de generar el interés para que el ciudadano participe y se sienta incluido, esta divulgación también debe estar acompañada de un proceso de formación de criterios para la participación, donde no sólo se requiere formación técnica en el manejo adecuado de los dispositivos, sino de personas que realmente aporten, se requiere de un proceso de educación y formación ciudadana que rompa con los esquemas de participación tradicionales orientados por los beneficios recibidos.

“pensaría que no se debe usar si las personas no están preparadas para utilizarla”

Adicionalmente, las expectativas de este segmento, también se orientan al logro de una participación efectiva que tenga impacto real en la toma de decisiones y acciones que emprenda el gobierno, más que resultados estadísticos, lo que se espera es un impacto real en la sociedad con base en lo que se discute en la Urna de Cristal, algo que resulte constatable, que se pueda verificar. Eso generaría credibilidad en la participación y en la transparencia que busca mostrar el gobierno.

“lo que debe complementar realmente es la credibilidad, es que uno comienza a encontrar resultados o efectos que pueda uno conocer a través de la misma Urna: cómo va su

evolución y cómo va impactando; yo no diría tanto como estadístico si no que uno pudiera saber que Urna de Cristal está realmente impactando en la realidad...”

A futuro se espera que la iniciativa tenga la presencia que se requiere en los medios para impactar en la ciudadanía y lograr integrarla en los procesos participativos; piensan que puede ser una iniciativa interesante y efectiva si se logra la debida divulgación y se enseñe a la población al correcto uso del servicio.

4.2. Medios de Comunicación

4.2.1. Perfil tecnológico del usuario

Mantienen un alto contacto con todos los medios de información, conocen las últimas tendencias en medios tecnológicos y las usan para el desarrollo de su trabajo, son seguidores de personas tanto del Gobierno, como de líderes internacionales, y hacen uso de canales como Internet y televisión, redes sociales, páginas, blogs, redes móviles, Livestream, transmisión en directo...”.

“Mi dinámica es estar informando a cada momento, es estar pendiente cada hora de lo que ocurre en el mundo para así transmitirlo a los oyentes... Consulto todos los medios, me nutro mucho; hago monitoreo y digamos que de alguna forma son mi referencia en muchos aspectos...”

Donde la información que se genera en estas redes sociales tienen una importancia crítica

“Las redes sociales como Facebook y Tweeter son vitales, porque se han vuelto plataformas de comunicación muy importantes... hay que estar en un constante monitoreo de todas las redes sociales, de todos los medios de comunicación.... todo el día en redes sociales, porque obviamente hay que hacer monitoreo todo el día, monitoreo a nivel internacional, a nivel de medios, globales”

Mantienen una relación constante con las páginas estatales, pues en muchas de ellas encuentran información que nutren sus noticias. Entre las mencionadas se encuentran: La página de la Presidencia, la página de la Cancillería, Procuraduría, Registraduría, Contraloría, Ministerio de Comunicaciones y Ministerio de Defensa.

4.2.2. Conocimiento y uso de la Urna de Cristal

Por estar en el medio en el que se desempeñan, son el segmento que más conoce la existencia de la Urna

“Sí, claro. La conozco, he escuchado y he visto. Básicamente es una herramienta de participación, de integración y consulta... Del gobierno, para con los ciudadanos o los grupos sociales interesados en temas determinados o en temas generales...”

Sin embargo su interacción con la misma es mínima o nula

“No la he consultado porque no he tenido la necesidad informativa de hacerlo, y por tanto, no me seduce y no es un referente para mí.”

Algunos conocen el programa de televisión pero no conocen la plataforma de internet, ni la presencia en otros medios como radio, adicionalmente no saben sobre el alcance que tiene, y lo consideran un canal unidireccional donde el gobierno entrega información a los ciudadanos.

“Creo que se trata de unas preguntas que la gente manda y responden los ministros del área. Como programa social y como programa de información me parece bien, no sé qué tanto lo vea la gente en cuanto a su impacto en el ciudadano a pie, pero como un conducto entre el gobierno y la población, me parece que es bien...”

4.2.3. Percepción de la Urna de Cristal

De forma espontánea, la percepción sobre la Urna de Cristal es que tiene un alcance limitado:

- En cuanto a quienes logra incluir:

“Primero, todos los que tengan internet, que no somos todos, eso me parece una brecha amplia. Segundo quienes estén instruidos sobre ella, que tampoco somos todos, ni somos muchos, y dentro de este segmento, quienes estén interesados en participar, quienes tengas inquietudes y necesidad de comunicación”.

- En cuanto a los efectos que alcanza sobre las decisiones del gobierno y su impacto en la sociedad:

“No tengo un resultado tangible donde yo pueda decir que como resultado de la Urna, “yo vi esto”... En realidad, no le he visto un resultado visible. Veo que es un mecanismo que intenta generar una interacción, que me parece fundamental, creo que hay que generar canales de comunicación y medios de expresión válidos directos con las instituciones, pero yo no puedo afirmar que haya visto un resultado tangente de esa iniciativa...”

- Como fuente de información, pues al ser una página oficial cuenta con credibilidad, sin embargo el hecho de que sea un programa del gobierno genera la duda de que la información sea completa y/o no sea manipulada para presentar sólo resultados favorables

“Supongo que hay cosas que no incluye, porque para ser un proyecto del gobierno manejará ciertos intereses que de repente no es tan apropiado incluir en los proyectos”

- Como canal inclusivo y transparente:

“Yo no tengo claridad de si son muchos los colombianos que pueden acceder a esto, entonces no podría saber si es un medio realmente tan masivo o cómo seleccionan a los colombianos que participan, o cómo seleccionan las preguntas.”

- Como fuente de fácil acceso para los ciudadanos

“Creo que se han limitado a redes sociales y a canales institucionales; creo que le falta más presencia en medios de radio, en medios de televisión y sobretodo en decirle a la gente cómo participar y explicarles. Es decir, enseñarle a la gente cómo puede acceder, porque puede que el mecanismo esté hecho y puede que no lo conozca, entonces que la gente conozca masivamente cómo puede ingresar a estas páginas...”

Sin embargo, de forma inducida, se considera un concepto benévolo en cuanto a los ideales que se propone

“Los principios que manejan son muy válidos y son muy necesarios, pero no están claros para las personas en general... Es importante para los ciudadanos, que su participación no se limite a temas electorales o a consultas convocadas, sino que sea un día a día su participación en el desarrollo...”

Encuentran múltiples beneficios para los ciudadanos entre los que se encuentra el poder ejercer veeduría sobre el avance de los proyectos, se ve como una garantía de que se está informando oportunamente.

“Es una rendición de cuentas por parte del Estado, de este proyecto va en tal cosa y en tal nivel y que el ciudadano pueda opinar sobre el proyecto”

4.2.4. Expectativas frente a la Urna de Cristal

A partir del concepto, las expectativas frente a la Urna se mueven en dirección a la difusión con el objetivo de dar mayor alcance, al incluir a la mayor cantidad posible de ciudadanos y dar mayor impacto a los resultados que se generan.

“Me parece una herramienta tan apolítica y tan neutral que considero que sirve como veedora, sirve como inspiradora, como desarrolladora de proyectos, sirve incluso como plataforma de proyectos semilla, es decir, personas que tienen ideas y no tiene con quien conectarse ni a quien contárselas pero que son ideas que pueden tener resultados grandiosos.”

Abarcan también procesos de construcción de ciudadanía y de conciencia ciudadana frente a la participación

“Primero, desarrollaría una estrategia de comunicación en la cual generaría un conciencia colectiva de la posibilidad del ciudadano de participar de manera real y efectiva en las decisiones y en los proceso del país... que la opinión tenga una validez, que tenga un peso, y por tanto, que la opinión sea un determinante real de lo que ocurre... entonces es cuando el ciudadano cobra valor como generador de modelos para su país, más allá de la participación ciudadana de votar, quejarse, de pagar impuestos y de cumplir normas”.

De una forma más operativa, pero como expertos en medios de comunicación, también hacen recomendaciones sobre el formato de televisión

“Como todos los programas institucionales me parece un poco plano, me parece que es un formato muy aburrido, creo que sería mejor si la gente plantea las preguntas de manera distinta o si se abre una temática y la gente pregunta sobre esa temática, como le digo, yo no conozco bien el programa; pero sobre todo el formato, me parece que no es un formato que invite a la gente a preguntar sino que es un formato institucional...”

Y sobre los canales más adecuados, por ser acceso masivo

“Acceder a canales como RCN o Caracol que son canales más masivos, en donde se pueda hacer ese programa y no canales institucionales... Yo creo que a través de las redes sociales llegan a más gente que si usara simplemente medios tradicionales, seguramente tiene la posibilidad de llegar a muchos públicos, a gente joven, a gente vieja, a amas de casa, a distintas profesiones. Creo que sobre todo las redes sociales van a potenciar la información que tiene el programa...”

4.3. Organizaciones Sociales

4.3.1. Perfil tecnológico del usuario

Las organizaciones sociales y ONGs que trabajan en temas relacionados con participación y transparencia, tienen una gran necesidad de información, por lo cual son usuarios heavy de los diferentes medios de comunicación

“tengo que estar muy informado, tengo que confrontar diferentes medios y ubicar la posición política de cada uno, confrontando noticias de un canal con otro”

4.3.2. Conocimiento y uso de la Urna de Cristal

Frente al uso de la Urna hay 2 posiciones, quienes la usan como medio de información y quienes no ven en ella ninguna utilidad.

En el primer caso, la Urna representa una página más que sirve para hacer consultas sobre información de entidades del Estado, alejándose mucho de los conceptos de participación y transparencia, es un canal de socialización de la información más que una herramienta de participación o rendición de cuentas.

"Sí, me parece que es fácil de utilizar, me da buena información y tiene temas pertinentes. Creo que la herramienta da línea de donde buscar otra información, creo que la información per se no está en la herramienta, no está dentro de la Urna de Cristal, pero sí da lineamientos para donde debo de buscar la información; por ejemplo, la entidad que está a cargo de la información que busco..."

En el segundo caso, donde se encuentra la mayoría de los entrevistados, si bien conocen la página, no hacen uso de ella porque no la sienten necesaria.

"Personalmente pienso que hay otras instancias más creíbles para hacer denuncias, una Contraloría, una Procuraduría tiene más capacidad de hacer algo frente a lo que uno pone, si es una urna, puede que todo el mundo la esté viendo pero si no se hace nada con eso. Si yo voy a invertir media hora para hacer un correo y colocar algunas evidencias, más bien no las pongo ahí y las pongo en la Procuraduría o en la Contraloría, pues ellos tienen los elementos legales. En la Urna he visto que su espacio es perdido, que su aporte no tiene ningún efecto..."

4.3.3. Percepción de la Urna de Cristal

De forma espontánea, y en términos generales se percibe como una estrategia del gobierno, que responde por tanto a unos intereses particulares y que por tal razón no puede responder a los ideales de transparencia que promulga; bajo este panorama, en el segmento se evidencia miedo a la manipulación de la información que se publica a través de este canal de comunicación.

“Que haya cualquier tipo de manipulación, que haya censura sobre lo que se publica, que hayan ido más allá y que manipulen la información...”

De forma inducida, aunque se considera que lo descrito en el concepto es algo deseable especialmente por la veeduría en el desarrollo de los proyectos, llevado a la práctica, se considera que no todos los ciudadanos tienen la posibilidad de conocerlo y acceder a ella por el medio que se cree más efectivo que es internet, pues aún no tiene cobertura a nivel nacional; adicionalmente se cuestiona la capacidad del gobierno para alcanzar los objetivos propuestos.

“No estoy segura de que la Urna de Cristal sea una herramienta de gestión pública y de plantificación; ¿qué significaría que lo fuera?, que sea una herramienta que logre organizar, incluir e integrar toda la gestión pública. ... Tampoco creo que la Urna de Cristal sea un espacio de vigilancia y control del ejercicio de la función pública, porque creo que, reitero, a la Urna de Cristal la veo más como una urna o un canal de socialización, pero no creo que los alcances lleguen más allá de ser una herramienta de comunicación”

También se duda del impacto que pueda generar en la sociedad, a partir de la percepción de baja efectividad en las respuestas.

“... es más efectivo seguramente lanzar un Tweet a través de alguien que tenga miles de seguidores para hacer una denuncia, que en esa Urna de Cristal”

4.3.4. Expectativas frente a la Urna de Cristal

Para quienes la emplean como medio de información las expectativas sobre la Urna se orientan hacia una mayor amplitud de tal información y un cubrimiento de mayor alcance

“Tengo la percepción de que la Urna de Cristal está muy enfocada a entidades nacionales, pero creo que sería muy interesante que tuviera un vínculo con las entidades territoriales, que fuera utilizada por estas entidades para divulgar mejor sus acciones; que estuviera más de la mano, por ejemplo, de todas las audiencias públicas y de los servicios de rendición de cuentas de las entidades territoriales y obviamente de las nacionales”

Para quienes no ven en la Urna una utilidad real de cara a la participación y la veeduría, la Urna debe hacer grandes modificaciones, e incluso no la ven como una herramienta de largo alcance en el tiempo.

“En 5 años la veo inviable... hay que ampliar la posibilidad de que la gente acceda a los medios de comunicación como las redes y hay que evitar la censura de los medios... Hay que ampliar la cobertura de las TICS, que la gente participe regionalmente en eso, que se creen veedurías colectivas de esas regiones para que esa verdad pueda ser asimilada por la gente, criticada y discutida por la gente... También se debe trabajar la difusión a través de las instituciones educativas, utilizar los mismos entes del Estado para la divulgación e involucrar a la empresa privada...”

4.4. ¿En qué hemos avanzado?

Los académicos siguen siendo el grupo más crítico frente al desarrollo de la iniciativa, si bien consideran que podría ser una buena herramienta, son quienes más desconfían de los procesos políticos y por lo tanto del gobierno, debido a la asociación con corrupción.

En línea con los aportes hechos en el 2012, los Académicos mantienen su actitud crítica frente a la iniciativa, argumentando que:

- Se trata de una iniciativa gubernamental que busca defender intereses particulares.
- El alcance es más informativo que participativo.
- La transparencia de la información se limita a estadísticas que soportan favorablemente la rendición de cuentas.

La información recolectada sobre los demás actores sociales evidencia una muy baja credibilidad en la iniciativa, basada principalmente en la no transparencia de la información y la posibilidad de manipulación de la misma que se percibe por ser una iniciativa de gobierno que debe defender unos intereses.

⁴ En relación con el estudio anterior, sólo podemos comparar el segmento de académicos, pues el segmento de medios de comunicación y organizaciones sociales no fue incluido en la medición anterior.

4.5. DOFA Urna de Cristal – Actores Sociales

Cuadro 4

DOFA Urna de Cristal – Funcionarios públicos.

Debilidades	Oportunidades	Fortalezas	Amenazas
- Baja credibilidad en la transparencia de la información publicada - Percepción de un canal informativo y no participativo - Desconfianza en las acciones del gobierno/política - Baja credibilidad en los alcances tanto de cobertura de la población, como de impacto sobre la realidad	- Deseabilidad de impulsar procesos de participación ciudadana - Interés en defender la transparencia - Difundir los resultados de impacto que se han generado a través de la Urna	Interés en los procesos de veeduría y rendición de cuentas → Presentado no sólo en estadísticas sino en hechos concretos.	Percepción de poca efectividad en las respuestas dadas a los ciudadanos → baja o nula visibilidad del impacto

Fuente: Elaboración propia

4.6. Recomendaciones

Más que el desarrollo de estrategias para vincular a los actores sociales en los futuros desarrollos de la Urna de Cristal, las recomendaciones que se presentan a continuación están orientadas a recoger los aportes que ellos consideran pueden ayudar a mejorar la interrelación de la Urna con los ciudadanos.

- Es una herramienta que puede sostenerse en el tiempo, siempre y cuando cada gobierno la conserve con mejoramiento, calidad y eficiencia; incluso se plantea que no esté vinculada al gobierno para que no dependa de su voluntad política, sino que funcione como un ente independiente con veeduría por fuera del gobierno, por ejemplo de un ente internacional, y que funcione más como una plataforma para la formulación de proyectos con diferentes alcances.

- La expectativa más importante es lograr que todo tipo de ciudadano tenga acceso a este servicio y lo utilice como un medio directo de comunicación con el Gobierno, esto implica que a futuro se pueda lograr una conexión rápida y eficiente desde cualquier parte del país, garantizando la cobertura a nivel nacional y el acceso de la mayor cantidad de colombianos que sea posible, para lo cual se requiere una ampliación de los programas que buscan llevar acceso tecnológico a todo el país.
- Garantizar la inclusión de la mayor cantidad de ciudadanos posible, a través de ampliar la cobertura de Internet, que es considerado el medio más efectivo para poder interactuar, ya que los demás canales solo se perciben con capacidad de comunicar.
- Divulgar la iniciativa, a través de medios, pero principalmente a través de grupos de discusión como los que se encuentran en las universidades, en las entidades del Estado y en las organizaciones sociales de base y ONGs.
- Aclarar el alcance de la participación, definir si se trata de algo meramente informativo, establecer y definir la forma como se participa, dejando claridad especialmente sobre los procesos que se usan para la clasificación de propuestas.
- Para generar confianza en los procesos de la Urna, hacer visibles los resultados de impacto sobre las decisiones que se generan a partir de la participación efectiva de los ciudadanos.

En términos de forma:

- Hacer fácil la exploración de la página, posibilitando la interacción de los ciudadanos de una forma didáctica, o a través de formas novedosas de comunicarse con los ciudadanos.



MinTIC

Ministerio de Tecnologías de la Información
y las Telecomunicaciones



- Trabajar en proceso que garanticen la seguridad de la información: que los datos de las personas que la utilizan sean protegidos y este tema sea claro para todos los ciudadanos.

5. CONCLUSIONES

Para todos los segmentos la interacción con el entorno a través de medios de comunicación es una necesidad básica, que cada día cobra mayor relevancia debido a la necesidad subyacente de inmediatez.

El interés sobre la Urna de Cristal está ligado con la cultura participativa del ciudadano:

Aunque sus usos son diversos, están claramente alejados de ser en la cotidianidad un medio de interrelación con el Estado/Gobierno, pues la vinculación con temas “políticos”, especialmente a través de medios virtuales no son de interés para el ciudadano de a pie; evidenciándose que uno de las mayores brechas que hay que disminuir entre los ciudadanos y el Estado/Gobierno y específicamente frente a la Urna de Cristal es la falta de interés por parte de los ciudadanos en temas de participación proactiva, control y gestión de las decisiones que afectan al país y a la sociedad, en el marco de los ideales o dimensiones de la Urna de Cristal; porque, si bien en el último año se han presentado ejemplos importantes de masiva participación ciudadana a través de grupos organizados como la mesa MANE, los paros y mesas campesinas, el tipo de participación que se pretende motivar a través de la Urna de Cristal según sus dimensiones es mucho más proactiva que reactiva.

Parte de esta brecha entre el ciudadano y el Estado está relacionada con la percepción de corrupción que se ha construido a lo largo de la historia de nuestro país alrededor de las entidades estatales, y que han generado un desinterés y una apatía en la mayoría de los ciudadanos frente a estos temas.

Una de las mayores preocupaciones de los ciudadanos y los actores sociales es la transparencia

La Urna de Cristal como herramienta del gobierno que busca promover la participación y la transparencia, debe velar por demostrar a los ciudadanos los procesos internos que garantizan la veracidad de los datos y por ende la transparencia real en los procesos que está encargada de adelantar.

Como herramienta de participación debe velar por ser más incluyente

Generar procesos que garanticen la inclusión de toda la población, tanto por cobertura en el acceso a los medios de interacción, como por difusión de la información.

Promover y facilitar los procesos de participación efectiva y no sólo informativa, tanto con los ciudadanos como con los funcionarios encargados de interactuar con la Urna.

Requiere mayor divulgación y claridad en cuanto a su alcance y sus funciones

Para todos los segmentos es claro que una de las principales razones de no uso de la herramienta es la falta de conocimiento sobre la existencia, funcionalidad y accesibilidad de la misma.

Adicionalmente, si la Urna busca posicionarse como un mecanismo que facilita la participación, el seguimiento y control sobre los proyectos que afectan la vida de los ciudadanos, debe desarrollar una estrategia de transformación, que le de duración en el tiempo, y la desate de la voluntad política del gobernante de turno.

6. RECOMENDACIONES

Trabajar en divulgación:

- Lanzar una campaña de posicionamiento de la Urna de Cristal, resaltando la oferta de valor que entrega en Participación, Gestión y Control.
- Dar a conocer los logros y alcances que ha tenido por ejemplo la ley antitrámites.
- Se requiere el posicionamiento de la iniciativa, el nombre debe tener contundencia y recordación, para que no se confunda con Urna Virtual.

Definir el alcance:

- Definir con claridad al ciudadano cuál es el alcance de su participación, diseñando estrategias que tangibilicen el beneficio por ejemplo a través de la promoción en la posibilidad de participar en la construcción de políticas públicas.
- Si la iniciativa tiene una trascendencia más allá del gobierno actual, es importante generar cultura política participativa, definiendo la participación más allá de la simple opinión, por ejemplo a través de los colegios, universidades y centros educativos de toda índole en el país.

Acercarla al ciudadano:

- La mayor brecha que hay que atender, es la falta de interés por parte del ciudadano en interactuar con el gobierno.
- Se debe considerar la forma de generar esta interacción, dado que el uso más frecuente de los diferentes canales de telecomunicación está relacionado con entretenimiento y diversión.
- Motivar al ciudadano a través de una necesidad puntual que toque directamente el bienestar o mejoramiento de una persona o comunidad.

Trabajar en las dimensiones de la Urna de Cristal

A. Sistema completo e integral de comunicación

- Evaluar la efectividad de cada uno de los múltiples mecanismos de comunicación de la estrategia 360° en telecomunicaciones para determinar en cuáles vale la pena enfocar los esfuerzos de divulgación de la Urna, considerando que para todos los segmentos evaluados la interacción sólo es posible a través de Internet, y este parece ser el camino más eficiente.

B. Ser incluyente y permitir la participación efectiva de los ciudadanos

- Iniciar procesos de alto impacto en la educación ciudadana sobre participación para convocar al mayor número de ciudadanos y lograr ser realmente incluyente.
- Seguir desarrollando estrategias de implementación y cubrimiento en todas las regiones del país para que el acceso a los medios no sea un impedimento en la participación.

C. Ser una herramienta de gestión pública y planificación coherente

- Promover un nivel de participación que vaya más allá de lo informativo, una participación proactiva y propositiva que logre empoderar a los ciudadanos en los procesos de construcción de políticas públicas.

D. Ser un espacio de vigilancia y control del ejercicio de la función pública

- Implementar mecanismos que difundan efectivamente los resultados y la rendición de cuentas de cada una de las entidades del gobierno.