



# Las redes sociales en el Gobierno Colombiano

# Cambio en las reglas

La web 2.0 nos obligó a pasar  
del monólogo al diálogo





# Y fue la voz de todos

Ya no había que ser rico, famoso o experto en tecnología para tener un espacio. Por primera vez cualquiera tenía voz, voto y un lugar para comunicarlo, para dejar una huella que vieran otros.

# ¿Cómo afecta eso al Estado?

La democracia está ligada directamente a la distribución equitativa de la información cualquiera que esta sea y el uso eficiente de la web 2.0 ayuda a fortalecer la idea de un país mejor. Un país donde es posible pensar en...


Ciudadanos  
más activos

Instituciones más  
transparentes

A close-up photograph of a yellow and orange volleyball being held by several hands. The ball is the central focus, with its textured surface and panel patterns clearly visible. The hands are positioned around the ball, suggesting a group or team. The background is a clear, bright blue sky, which adds to the overall positive and energetic feel of the image.

**¿Tengo que estar?**

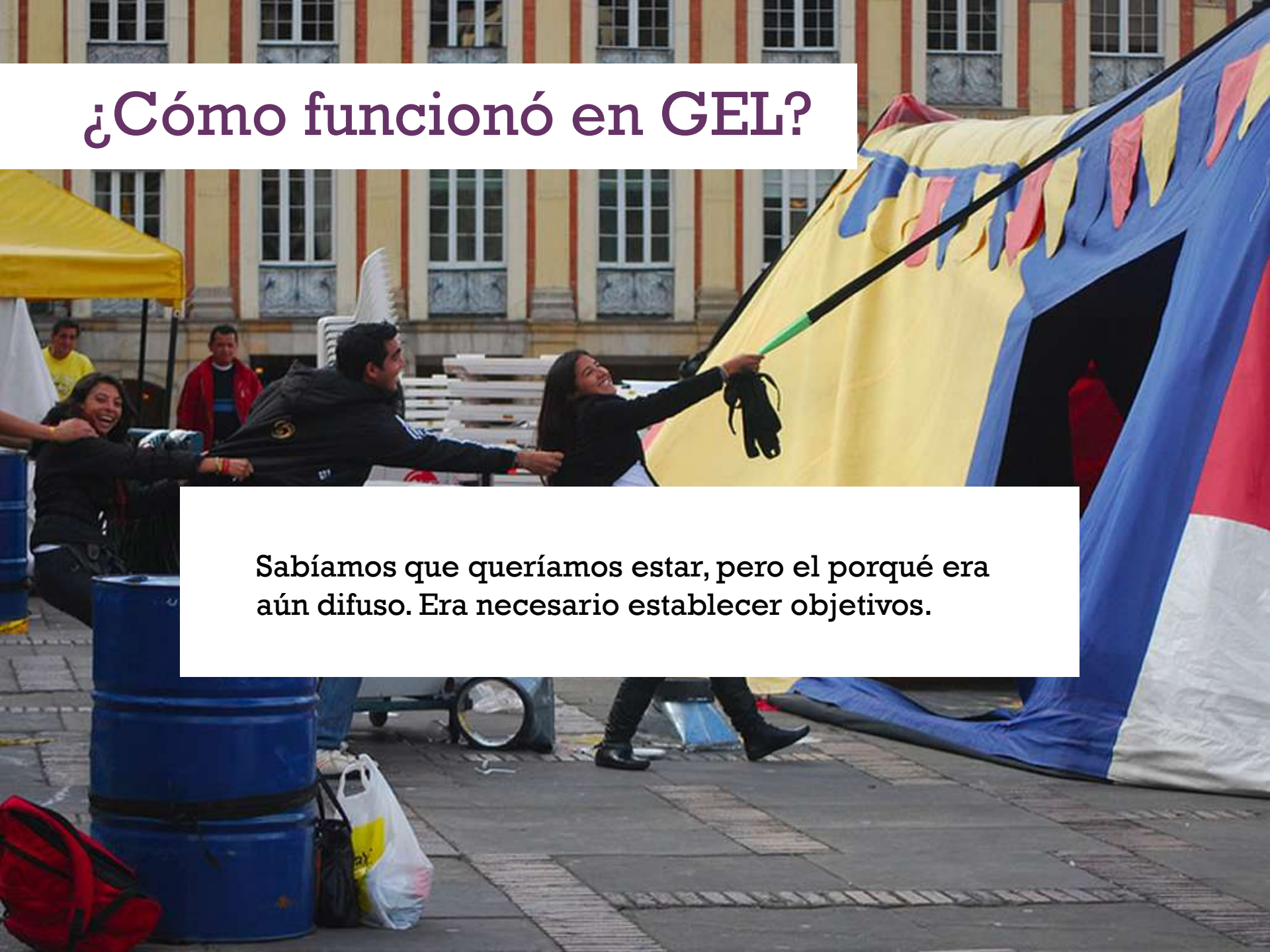
**Hoy ya todos estamos en las redes sociales, aún sin estarlo oficialmente.**



**Sí, es un nuevo mundo,  
pero no es difícil entrar.**

# ¿Cómo funcionó en GEL?

Sabíamos que queríamos estar, pero el porqué era aún difuso. Era necesario establecer objetivos.

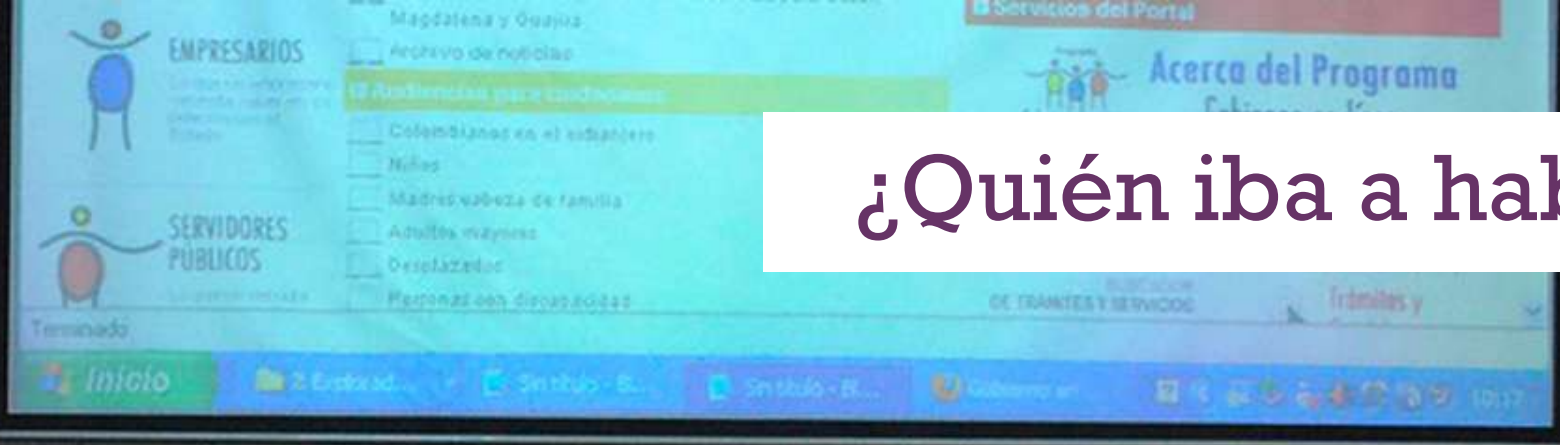


# ¿Dónde íbamos a hablar?



# ¿Quién iba a hablar?

- Conociera el medio.
- Que le gustara el medio.
- Que estuviera empapado del tema.
- Que tuviera aptitudes para la comunicación.



# ¿De qué íbamos a hablar?

@gobierno  
inscribir m

Siguiendo  
ayuda, al p  
cuenta y yo  
tengo...

8:12 PM Sep 23rd, 2009 via E



Victor  
Victor Hugo



**Samir Cobo Urrutia** como legalizo un documento en consulado colombiano en cuba sin viajar ala habana.existe via correo o diplomatica?

El 16 de agosto a las 22:21 · Comentar · Me gusta · Denunciar



**Vive Gobierno en línea** Samir, qué documento necesitas legalizar y en dónde te encuentras?

El 17 de agosto a las 9:02 · Me gusta



**Samir Cobo Urrutia** es una partida de nacimiento de mi hija estoy en popayan colombia y debo legalizarlo en consulado de do en habana.

El 18 de agosto a las 22:26 · Me gusta · Denunciar



**Vive Gobierno en línea** Samir, necesitamos más información para poderte ayudar y que nos expongas bein el caso, escribenos por favor a [testimonios@gobiernoenlinea.gov.co](mailto:testimonios@gobiernoenlinea.gov.co)

El 19 de agosto a las 13:45 · Me gusta



**Fernando Henry Cruz** Este servicio es excelente, pero asi deberia hacerse con el pasado judicial. por que la falta de atencion en la parte social especialmente agropecuaria nos tiene a mas de uno sin oxigeno.

El 17 de abril a las 5:48 · Me gusta

alguien ha sacado certificado judicial online?es una olla de todas maneras



disciplinarios **Eliminar**

rovechen  
ly/1shqM

**ación, trámites y**

dor de los sitios del

ocionar · Denunciar

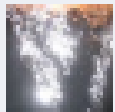
te 1 mes  
n tener

# Y aparecieron los daños...

si @Gobiernoenlinea me si  
podria considerarse como  
???

@Gobiernoenlinea Tuve muchísimos  
problemas con la VUCE. Desde errores  
de certificados y plugins hasta un asesor

1:17



**Guillermo A. Silva Q.** Hay que realizar un ejercicio más a fondo de lo que significa la participación ciudadana, pues no es darle un lugar para escribir comentarios sin respuesta y sin ningún sentido de construcción a la gente que ingresa a la página. Se siente una ausencia de algún proceso que permita una interacción con la gobernación.

El 15 de agosto a las 1:48 · Me gusta

JUDITH SALAZAR CEBALLES  
April 24th, 2010 at 9:05 am

creo que falta respeto con el cliente ya que llev esperando mi cedula y cuando consulte la última que ya la podía reclamar he ido muchas veces y que no ha llegado, cuanto tiempo mas debo esperar es el servicio que hablan en la mision y calidad institucion?

funcionando bien. Cuéntanos cómo te  
va. ← Tan gentiles los muy hijueputas.

2:41 PM Oct 15th, 2009 via web

Reply Retweet



**Pornodance**  
Starlight

# ¿Cómo lo mantenemos?

La tarea nunca termina. Hay que seguir posicionando los canales. Dándoles más importancia. Los comentarios positivos empiezan a llegar poco a poco.



**davidParlotea** @Gobiernoenlinea UY! muchas gracias!  
#gobiernoEnLineaSorprendentementeEficiente  
2:35 PM Sep 22nd via web in reply to Gobiernoenlinea



**jogom** @Gobiernoenlinea Nuevamente muchas gracias :)  
Excelente que utilicen de esta manera las redes sociales.  
10:33 AM Sep 20th via TweetDeck in reply to Gobiernoenlinea



**CaroCaballeroG** #FF para @gobiernoenlinea por responder rápidamente las dudas #muybien  
1:28 PM Sep 17th via web



**Carbolu** @Gobiernoenlinea eyy que buena informacion me ahorraron 28 mil !!!! :) enserio gracias  
1:48 PM Sep 14th via TweetDeck in reply to Gobiernoenlinea



**alexricand** Agradecimiento a @Gobiernoenlinea por toda la información y la oportuna atención.  
6:30 PM Sep 1st via Twitter for BlackBerry®



**hyperconectado** #FF para @Gobiernoenlinea tal vez la única entidad del Estado que responde inquietudes.  
2:13 PM Aug 13th via Tweetie for Mac in reply to Gobiernoenlinea



**FelipeEstefan** #Colombia has advanced significantly in offering government services through online platforms. Congrats to @GobiernoEnLinea  
6:28 PM Aug 4th via TweetDeck



**lapsuscalamii** @Gobiernoenlinea Gracias! siempre muy atento a los requerimientos del twitterciudadano :D  
11:31 AM Aug 3rd via TweetDeck in reply to Gobiernoenlinea

# ¿Cómo lo medimos?

El número de fans o seguidores es un indicativo importante. Pero en redes sociales la mejor señal de éxito es lograr que los ciudadanos realmente interactúen con la entidad.

The background of the slide is a dense, repeating pattern of stacked wooden crates. The crates are made of light-colored wood with visible grain and are arranged in a grid-like fashion, creating a textured, three-dimensional effect. The lighting is warm, highlighting the natural tones of the wood.

## En resumen hablamos de...

La mejor oportunidad para acercarse a los ciudadanos. Las herramientas y los espacios están dados, sólo se trata de saber hacer presencia.



llega a tu ciudad en la  
puedes consultar sob  
de tránsito, certificado  
del Rut o t  
y servicios  
n línea fun  
pruébalo.

¡Gracias!