

PROTOCOLO DE INTERACCIÓN EN REDES SOCIALES

MINISTERIOS Y ENTIDADES NACIONALES



¿POR QUÉ ES NECESARIO UN PROTOCOLO DE INTERACCIÓN?



La clave para hacer crecer las cuentas de redes sociales de su entidad, tanto de Twitter, Facebook o cualquier otra plataforma, es entablar conversaciones con los ciudadanos que acuden a usted ya sea para ser escuchados o para hacer preguntas específicas sobre temas de su sector.

El diálogo es fundamental en los canales de interacción digital para fortalecer su presencia en redes sociales y mejorar la percepción que los usuarios tienen de su entidad.

Además de ciudadanos, en redes sociales las entidades de gobierno deben interactuar con personajes públicos, con otras entidades tanto públicas como privadas, y con periodistas o medios de comunicación que usan la información de las redes como fuente de noticia.

Teniendo este panorama, desde la Urna de Cristal le proporcionamos un protocolo que le servirá como guía para interpretar las interacciones tanto de ciudadanos, medios de comunicación y otros pares de gobierno.

CIUDADANOS RECOMENDACIONES GENERALES







Responder a la ciudadanía implica una ardua tarea, ya que son numerosas las interacciones que los ciudadanos realizan en las redes.

Para lograr el objetivo de posicionar a su entidad como cercana a la ciudadanía y mostrar que está dispuesta a responder, le recomendamos:

- 1. Filtrar el tipo de interacciones por temas. Con esto usted podrá identificar los temas sobre los que más hablan los ciudadanos en sus redes sociales y las preguntas más comunes.
- 2. Una vez detectados los temas más relevantes. realice abecé quías, documentos con preguntas **frecuentes.** Estos recursos deben tener forma de concreta V clara información, para que le sirva de insumo para dar respuesta a los ciudadanos en las redes.
- 3. Realice piezas gráficas específicas, infografías o memes pedagógicos con las respuestas a las preguntas o comentarios más comunes que realizan los ciudadanos.

De esta forma, al entablar un diálogo con un

usuario, usted contará con gran variedad de recursos y argumentos que resolverán de forma más amplia las inquietudes de los ciudadanos

4. Evalúe el volumen de preguntas y comentarios de los ciudadanos a responder. Si el volumen es elevado, busque uno o dos espacios a la semana con horarios específicos para publicar las respuestas a los usuarios. Esto le permitirá programar las respuestas y no llenar su timeline de comentarios fuera de contexto para los demás usuarios.



¿Cómo debe responder?

OPINIONES Y COMENTARIOS

FELICITACIONES

CRÍTICAS CONSTRUCTIVAS

PREGUNTAS

/Analizar + Responder o Retwittear

/Analizar + Agradecer + Valorar + Retwittear

/Analizar + Valorar + Compromiso + Agradecimiento

/Analizar + Valorar + Responder

¿Qué no debe responder?

CRÍTICAS DESTRUCTIVAS

COMENTARIOS HOSTILES

/Analizar + Ignorar

/Analizar + Ignorar

PERIODISTAS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

RECOMENDACIONES GENERALES

Se debe tener presente que el hecho de responder a un periodista significa entrar en una profunda conversación, corriendo el riesgo de ser mal interpretado y generar polémica, que será extendida a los medios de comunicación tradicionales como radio o televisión. Por esta razón, le recomendamos:

- Monitoreo constante de medios de comunicación tradicionales, para detectar temas relevantes en los que su entidad o sector esté involucrado.
- 2. En redes sociales realice listas con los medios o periodistas más influyentes de su sector para tener un panorama constante de las conversaciones que están teniendo en los medios digitales y que pueden involucrar a su entidad.

- 3. Tener una constante articulación con la dirección de comunicaciones de su entidad, para tener clara la posición sobre los temas que estén siendo ampliamente difundidos por los medios de comunicación.
- 4. Una vez detectados los temas más relevantes. realice abecé quías, documentos con preguntas frecuentes. Estos recursos deben tener de forma concreta V clara información, para que le sirva de insumo para dar respuesta a los medios de comunicación o periodistas que pregunten a través de sus redes sociales.
- 5. Realice piezas gráficas específicas, infografías o memes pedagógicos con las respuestas a las preguntas o comentarios más comunes que realizan los ciudadanos.

De esta forma, al entablar un diálogo con un usuario, usted contará con gran variedad de recursos y argumentos que resolverán de forma más amplia las inquietudes de los periodistas.

6. Responda de forma inmediata a periodistas y medios. Esto es fundamental dado que las cuentas de redes sociales de

Gobierno son fuentes directas para ellos que deben responder de forma proactiva y oportuna.

7. Valore los comentarios y noticias positivas que los periodistas y medios den sobre su sector. Los RT, Favoritos, Like y Compartir Publicación son formas válidas de interactuar con ellos y de demostrar que la entidad está al tanto de lo que se comunica.



PERIODISTAS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

¿Cómo debe responder?

OPINIONES Y COMENTARIOS

FELICITACIONES

CRÍTICAS CONSTRUCTIVAS

PREGUNTAS

Qué hacer ante:

CRÍTICAS DESTRUCTIVAS

/Analizar + Responder o Retwittear

/Analizar + Agradecer + Valorar + Retwittear

/Analizar + Valorar + Compromiso + Agradecimiento

/Analizar + Valorar + Responder

/Analizar + Ignorar o Responder (si amerita)

VOCEROS DE GOBIERNO RECOMENDACIONES GENERALES

El gobierno es una gran red, la unión y el trabajo en equipo son la clave para obtener grandes resultados. Para que este gran ecosistema tenga mejores resultados, la interacción entre los líderes del gobierno es fundamental, ya que así los ciudadanos notan la articulación entre el equipo del gobierno en los nuevos medios. Para esto le recomendamos:

- 1. Junto con el equipo de Urna de Cristal, detecte quiénes son los pares clave dentro del gobierno para su entidad e identifique sus cuentas en las diferentes plataformas sociales.
- 2. Cree listas con las cuentas de los directivos y monitoree su comunicación. De esta forma usted estará al tanto de los mensajes relevantes para su entidad que serán de interés para sus usuarios.

- 3. Valore los comentarios y mensajes de los líderes de gobierno de su sector. Los RT, Favoritos, Like y Compartir Publicación son formas válidas de interactuar con ellos y de demostrar que la entidad está al tanto de lo que se comunica.
- **4. En su parrilla de mensajes diaria**, mencione a los líderes de gobierno relacionándolos con temas propios de la entidad.
- 5. Detecte las preguntas o comentarios de los usuarios a los líderes de gobierno que se relacionan con su entidad. De esta

forma, al encontrar interacciones relacionadas directamente con su entidad, usted puede apoyar las respuestas a los ciudadano con las guías, abecé o recursos gráficos mencionados en los puntos anteriores.

6. Evalúe el volumen de preguntas y comentarios que los ciudadanos hacen a los líderes de gobierno que se relacionan con su entidad. Si el volumen es elevado, busque espacios constantes durante la semana para publicar las respuestas a los usuarios. Esto le permitirá programar las respuestas y no llenar su timeline de comentarios fuera de contexto para los demás usuarios.





¿Qué debe responder?



OPINIONES Y COMENTARIOS



NOTICIAS

/Analizar + Valorar + Responder o Retwittear

/Analizar + Valorar + Retwittear

CÓMO APLICAR ESTE PROTOCOLO

TIPOS DE PARTICIPACIÓN (POR LOS USUARIOS)

EJEMPLOS: TIPOS DE PARTICIPACIÓN Y POSIBLES RESPUESTAS

A Opiniones y comentarios

Es una participación de un usuario refiriéndose a un tema particular de su entidad o ministerio.

@vermejorvillavo Presidente El meta se merece la doble calzada, el País la necesita y es justo después que nos quitaron las regalías"

B Felicitaciones

Los usuarios enlazan a su entidad o ministerio para ofrecer un reconocimiento o felicitación por la gestión realizada.

@vermejorvillavo Esa carretera está contemplada en el PND del Meta, se financiará con dineros de las regalías.

@Vmachado23 @JuanManSantos Señor Presidente, quería Desearle Que Dios lo Bendiga cada día de su Vida, Llena de Sabiduría su vida Dirigir El País...

Críticas Constructivas/Negativas

El usuario critica, de manera respetuosa, la gestión del gobierno respecto a un tema determinado.

Muchas gracias *@Vmachado23*, tus palabras son un aliciente para el presidente @JuanManSantos. Continua participando tu aporte es muy valioso.

@PirroXP @JuanManSantos señor presidente debemos seguir trabajando por la seguridad democráticas sin descuidar prosperidad para todos

D Preguntas

Cuando el usuario pregunta de manera respetuosa sobre un tema particular de la entidad o ministerio.

@PirroXP el @MinDefensa y el @COL_EJERCITO trabajad las 24 horas 365 días al año para garantizar la tranquilidad de todos los colombianos.

@JuanManSantos hola doctor muy buenos días, solo es para hacerle una pregunta cómo hago para comunicarme con el ministro de defensa.

E Contra-Pregunto

Cuando un usuario pregunta por segunda vez por un tema que ya fue atendido, buscando aclarar o ampliar la información.

@JuanaPereira El @MinDefensa está ubicado en Bogotá en la zona del CAN Carrera 13 Número 27-00. Más info: http://goo.gl/yv0Qn

F Críticas destructivas

Cuando el usuario critica sin argumentos o de manera irrespetuosa a la entidad o al gobierno, con el ánimo de desacreditar e incitar a la desinformación.

@JuanManSantos está tan desesperado que inventa una "comisión de notables" pa hablar con *@AlvaroUribeVel* y no perder su reelección

G Participación hostíl

Cuando el usuario participa valiéndose de palabras ofensivas o irrespetuosas

@GuilloMontiel Que circo tan hp!!!Día de fiesta pa los delincuentes porque no hay donde recluirlos!Y segun @JuanManSantos este país esta de maravilla.

PARA TENER EN CUENTA

- Siempre responda con una actitud positiva y dispuesta a ayudar o guiar a los usuarios.
- Nunca bloquee a un usuario, ya que esto le puede generar mayores crisis de comunicación.
- No se quede en conversaciones en las que el usuario no cambiará de opinión. Esto solo

muestra enfrentamiento. Una vez dadas pertinentes las respuestas а preguntas comentarios, ponga punto final conversación la si lleva a constructivo. esta no algo



RECUERDE



PREGUNTAS REPETITIVAS

Contestar por medio de un abecé o apoyarse en las preguntas frecuentes.



DENUNCIAS

Redireccionar a los canales de denuncias estatales.



PQR

Si hay una petición, queja o reclamo, redireccionar a los canales pertinentes de servicio al ciudadano de su entidad.



Urna de Cristal Tathiana V. Sánchez Nieto ftd@mintic.gov.co 3443460 ext 1841