Protocolo de Atención en las Redes Sociales

Una red social es una estructura social compuesta por un conjunto de actores tales como individuos u organizaciones, que están relacionados de acuerdo con algún criterio (relación profesional, amistad, parentesco, etc.).

En el Distrito Capital el servicio a la ciudadanía en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual, como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información en simultánea puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar e informar plazo mínimo y máximos para responder, dará tiempo suficiente para cumplir.

En el contacto inicial.

• Establezca mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.

• Procese las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

En el desarrollo del servicio

• Sugiera consultar otros canales como la página web (por ejemplo las preguntas frecuentes) u otro medio con información pertinente.

• Trate de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.

• En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios. Reserve la información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos. De ningún modo publique su información personal.

En la finalización del servicio

• Si para resolver de manera inmediata la solicitud, se presentan inconvenientes como falta de información, incompleta o errada, comunique a su jefe inmediato para que resuelva de fondo, explique la razón al ciudadano o ciudadana e infórmele cuándo recibirá la respuesta.

• A diferencia de otros canales, por este medio se manejan los mensajes más cortos. 140 caracteres.

• La claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta así como la ortografía es trascendental..