Componente de ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública

3

Protocolo para responder solicitudes de información *por redes sociales*

El manejo de las redes sociales ha significado un nuevo reto para las entidades públicas:

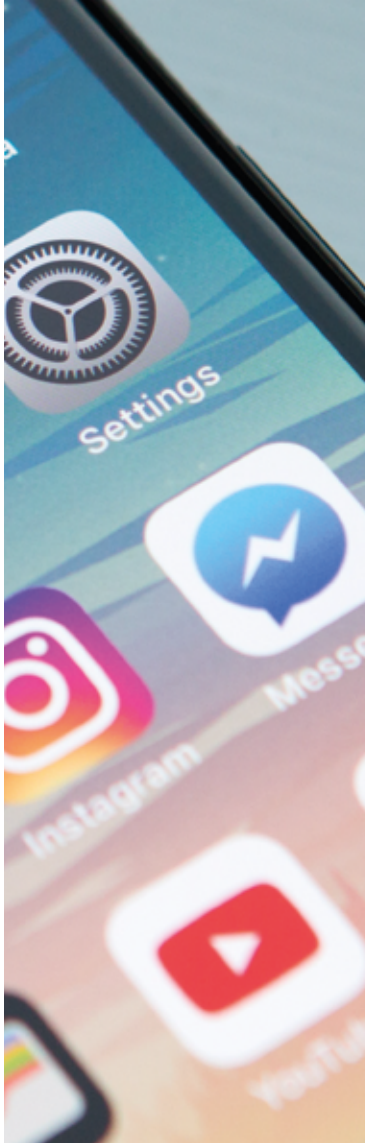
¿Quién tiene la propiedad de información?

¿Cómo se garantiza la seguridad de la información?

¿Qué información se puede entregar? ¿Cuál no?

¿Cómo se protegen los datos personales (habeas data)?

¿Cómo se maneja la gestión documental de las redes sociales?



A continuación se entregan siete pasos básicos para garantizar el derecho de acceso a la información pública (Ley 1712 de 2014) a través de la gestión de redes sociales.

1

Realice un inventario de las redes sociales de la entidad

Haga un inventario de todas las redes sociales que utiliza la entidad: fan pages de Facebook, Twitter, Youtube, Instagram, entre otros.

Cuente el número de chats de whatsapp que se han convertido en medios oficiales y a través de los cuales circula información pública.

¿Cuáles son las redes sociales más utilizadas?
¿Hay alguna inactiva?

¿Los líderes de la entidad manejan temas públicos en sus redes personales?

Recuerde que si el Presidente de la República publica un mensaje en una red social, se puede entender como un lineamiento de política, lo mismo puede suceder con los líderes de las entidades.

2

Determine la utilidad de la red

Determine para qué va a ser usada la red social y publique en un lugar visible de la misma: ¿Para qué se utilizará esta red? ¿Qué tipo de información encontrarán los usuarios en estos canales?

Se sugiere que por las redes sociales se privilegie la entrega de información (como noticias, eventos, información básica) y la captación de comentarios generales. Para la recepción de solicitudes de información o derechos de petición se debe remitir a los ciudadanos a los medios idóneos señalados por la ley 1712 de 2014.

3 *Caracterice el tipo de interacción que tiene su entidad en redes sociales*

Para tal fin consulte:

MANUAL DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN REDES SOCIALES GOBIERNO DE COLOMBIA

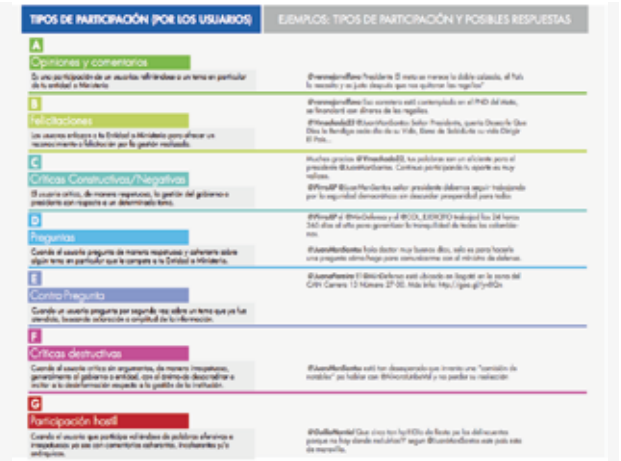
El manual entrega lineamientos sobre la participación de las instituciones y servidores públicos en las redes sociales. En este escenario "está en juego la posibilidad de poder crear formas de trabajo alternativas que estimulen la necesaria confianza, que potencien la capacidad de escucha y la supervisión por parte de los ciudadanos. Estos nuevos canales de comunicación no sustituyen los anteriores, son complementarios y a través de ellos, surgen más oportunidades y posibilidades para trabajar de la mano de las personas"

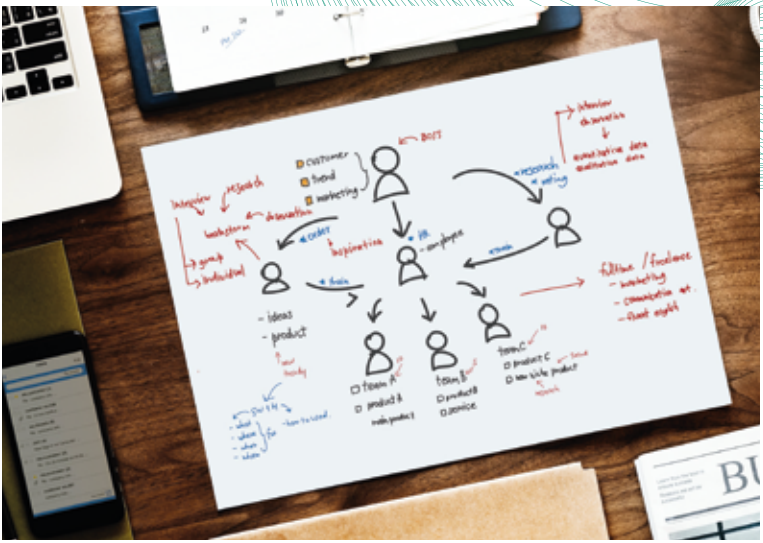
Manual de Gestión de la Comunicación en Redes Sociales Gobierno De Colombia.

PROTOCOLO DE INTERACCIÓN EN REDES SOCIALES MINISTERIOS Y ENTIDADES NACIONALES

Este protocolo entrega algunos lineamientos para tipificar las interacciones con la ciudadana y responder de una forma acorde con los objetivos de cada entidad.

Protocolo de interacción en redes sociales ministerios y entidades nacionales





4 *Designe responsabilidades claras para la administración las redes sociales en la entidad*

Para cuidar el uso de la información pregúntese si se duplica información en las redes y si está claro el uso para el ciudadano.

Trate de priorizar únicamente los que más se utilicen, recuerde que todas las redes sociales abiertas necesitan un tratamiento especial y responsable.

Se sugiere hacer un mapa de los miembros del equipo que participan en la administración de todas las redes sociales, en la generación de contenido y en la difusión de información a través de estos canales.

5 *Identifique los medios idóneos disponibles para la recepción de solicitudes*

Determine cuáles son los medios idóneos para recibir solicitudes de información y derechos de petición con los que cuenta la entidad.

Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes:
(1) Personalmente, por escrito o vía oral,
(2) Telefónicamente,
(3) Correo físico o postal,
(4) Correo electrónico institucional
(5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado, en un formato que siga los lineamientos que definida el MinTic

Ley 1712 de 2014
Decreto 1081 de 2015

Con el propósito de comunicar al usuario los medios idóneos le sugerimos poner la siguiente información en los encabezados de las redes sociales:

"Si Usted desea solicitar información o interponer un derecho de petición por favor remítase a los medios idóneos que la entidad tiene para esto:

(1) Dirección para entregar en físico o para entregarla verbalmente.
(2) Teléfono
(3) Correo físico.
(4) Correo electrónico institucional.
(5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial en un formato que siga los lineamientos que definida el MinTic

Después de identificar los medios idóneos con los que cuenta la entidad, explique su utilidad en las redes sociales. Por ejemplo, evidencie que los medios idóneos ofrecen mayor seguridad para la circulación de información y facilitan la gestión documental electrónica.

6 *Redireccione las solicitudes a los medios idóneos.*

Si recibe alguna solicitud de información o derecho de petición por las redes sociales se sugiere dar la siguiente respuesta:

Si Usted desea solicitar información o interponer un derecho de petición por favor remítase a los medios idóneos que la entidad tiene para esto:

(1) Dirección para entregar en físico o para entregarla verbalmente.
(2) Teléfono
(3) Correo físico.
(4) Correo electrónico institucional.
(5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial

Recuérdele al usuario que por estos medios se le puede dar trazabilidad a las solicitudes y peticiones y podrá conocer el tiempo de respuesta y quién es el responsable de ella.

Adicionalmente, tendrá más seguridad con el uso de la información y la garantía que le responderá quien conoce verdaderamente el tema.

Recuerde las diferencias entre las solicitudes de información y los derechos de petición.

Solicitud de información	***Derecho de petición de interés general***
La persona solicita datos, documentos o información relacionada con las actividades del sujeto obligado. **OJO: En ningún caso la petición podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.*	*La persona pide la intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta al público.*

También diferencie entre las quejas, reclamos, felicitaciones y denuncias (en el caso de recibirlas)

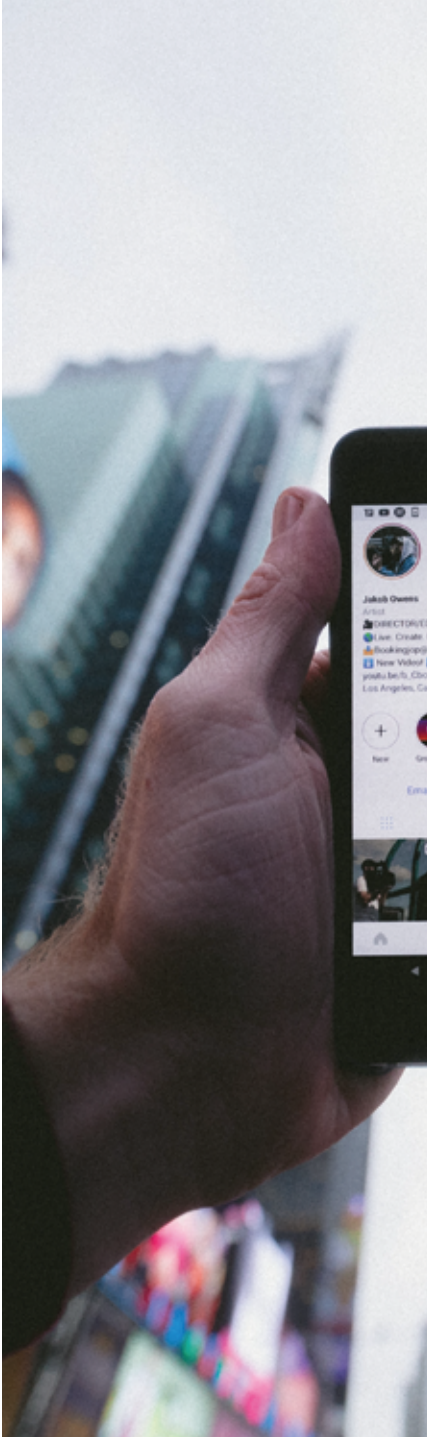
Derecho de petición de interés particular	***Derecho de petición de Consulta***	***Petición entre autoridades***
La persona busca que se le reconozca un derecho, que el sujeto obligado intervenga o actúe frente a una situación particular que la afecta directamente o que entregue información que se refiere a sí misma.	*La persona busca una orientación, consejo o punto de vista del sujeto obligado frente a una temática de la que está a cargo.*	*Una autoridad hace una petición de información o documentos a otra.*

7

Identifique tendencias y conviértalas en transparencia activa

Utilice las redes sociales para identificar tendencias de demandas de información.

Mire qué información es más demandada en qué época del año.

Señale cuáles son los motivos por los cuales la gente interactúa más, qué tipo de publicaciones generaron mayor o menos participación.

Los temas sobre los cuales se hacen más preguntas deben alimentar las publicaciones de información por otros canales como: el sitio web oficial, cartelera, boletín, emisoras comunitarias, programas televisivos, entre otros.