Plan de Respuesta para Redes Sociales

Alcaldía de Carepa

1. Objetivo General

Garantizar una comunicación institucional clara, oportuna, cercana y estratégica en redes sociales, fortaleciendo la confianza ciudadana, la reputación institucional y la participación comunitaria.

2. Objetivos Específicos

- Responder oportunamente inquietudes y comentarios ciudadanos.
- Fortalecer la percepción positiva de la administración municipal.
- Prevenir desinformación y rumores digitales.
- Humanizar la comunicación institucional.
- Establecer protocolos de atención y escalamiento de crisis.

3. Tono de Comunicación Institucional

Tono oficial:

- Cercano
- Respetuoso
- Empático
- Claro
- Comunitario
- Transparente

Evitar:

- Respuestas confrontativas
- Ironías

- Discusiones políticas
- Respuestas emocionales
- Comentarios personales

4. Protocolo de Respuesta en Redes Sociales

Tiempo de respuesta recomendado

Tipo de interacción	**Tiempo máximo**
Preguntas generales	2 horas
PQRS digitales	4 horas
Reportes ciudadanos urgentes	1 hora
Crisis o desinformación	Inmediato
Comentarios ofensivos	Moderación inmediata

5. Clasificación de Comentarios

A. Comentarios Positivos

Acción:

- Agradecer
- Reforzar cercanía

Ejemplo:

“Gracias por confiar en nuestra administración. Seguimos trabajando #SiempreConElPueblo.”

B. Solicitudes de información

Acción:

- Respuesta clara y puntual
- Redireccionar si es necesario

Ejemplo:

“Hola, puedes acercarte a la Secretaría de Salud o escribirnos al WhatsApp institucional para brindarte información completa.”

C. Quejas o inconformidades

Acción:

- Escuchar
- No confrontar
- Solicitar datos internos

Ejemplo:

“Lamentamos la situación presentada. Por favor envíanos tus datos por mensaje interno para revisar el caso.”

D. Comentarios agresivos o desinformativos

Acción:

- Verificar información
- Responder institucionalmente
- No entrar en discusión

Ejemplo:

“La información compartida no corresponde a datos oficiales. Invitamos a consultar únicamente nuestros canales institucionales.”

E. Comentarios ofensivos o lenguaje inapropiado

Acción:

- Ocultar o eliminar si vulnera normas
- Bloqueo únicamente en casos reiterativos

6. Lineamientos de Moderación

Se eliminarán comentarios que:

- Contengan insultos o amenazas
- Promuevan violencia
- Difundan noticias falsas
- Incluyan discriminación
- Vulnere derechos de terceros

Se conservarán:

- Críticas respetuosas
- Opiniones ciudadanas
- Reclamos legítimos

7. Escalamiento Interno

Situación	**Responsable**
Información general	Community Manager
Reclamos sensibles	Oficina de Comunicaciones
Crisis reputacional	Alcalde + Jurídica + Comunicaciones
Información falsa	Comunicaciones
Emergencias	Gestión del Riesgo + Comunicaciones