

Innovamos para mejorar

PLAN DE USO Y APROPIACION DE HERRAMIENTAS DE INTERACCION ENTRE LA CAJA Y LOS USUARIOS

Presentación

Las herramientas de interacción son mecanismos que permitirán que la comunidad, por medio del sitio Web, encuentren instrumentos que le permitan interactuar con la CAJA de manera más fluida. Para ello se disponen de diversas herramientas como foros, chats, buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos, seguimiento a solicitudes, esquema de búsqueda, suscripción a servicios de información al correo electrónico –RSS- encuestas de opinión entre otros. De esta manera, las herramientas de interacción son espacios virtuales donde las personas se relacionan abiertamente, como lo harían en el mundo real que, al soportarse en la tecnología, reducen muchas de las barreras presentes en los intercambios presenciales, como lo son el espacio, el tiempo, el dinero, la relevancia, entre otros.

Objetivo General

Reconocer los momentos críticos de interrelación entre la CAJA con los ciudadanos para difundir las estrategias de uso de las herramientas de interacción en la web que den soporte a diferentes situaciones en la entidad y que brinden información sobre la forma óptima de brindarle un servicio a los ciudadanos, afiliados y público en general.

Objetivos Específicos

1. Generar un nivel significativo de apropiación en la entidad, alrededor del uso de las herramientas de interacción web para soportar y obtener información alrededor de eventos relevantes para el ciclo de la gestión pública.
2. Definir un plan a mediano y largo plazo de uso de las herramientas de interacción asociado a eventos importantes del ciclo de la gestión.

Adopción de Mecanismos de Interacción Web

La CAJA se permite adoptar los siguientes mecanismos de interacción con sus ciudadanos, con el fin de incentivar la participación ciudadana a través de las tecnologías de información y la comunicación TIC.

CORREO ELECTRONICO: Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes y archivos rápidamente (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos.

Innovamos para mejorar

CHAT: También conocido como cibercharla, designa una comunicación escrita realizada de manera instantánea mediante el uso de un software y a través de Internet entre dos o más personas ya sea de manera pública a través de los llamados chats públicos (mediante los cuales cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada, en los que se comunican 2 personas y actualmente ya es posible que se comuniquen más de dos personas a la vez.

REDES O MEDIO SOCIALES: TWITTER, FACEBOOK y YOU TUBE estas redes sociales son estructuras compuestas de grupos de personas, las cuales están conectadas por uno o varios tipos de relaciones, tales como amistad, parentesco, intereses comunes o que comparten conocimientos. Puede haber muchos tipos de lazos entre los nodos. La investigación multidisciplinaria ha mostrado que las redes sociales operan en muchos niveles, desde las relaciones de parentesco hasta las relaciones de organizaciones a nivel estatal (se habla en este caso de Redes políticas), desempeñando un papel crítico en la determinación de la agenda política y el grado en el cual los individuos o las organizaciones alcanzan sus objetivos o reciben influencias.

FOROS: Son espacios de discusión en internet, donde los usuarios intercambian comentarios sobre temas específicos.

Así mismo la entidad y sus funcionarios por medio de este documento se comprometen con las siguientes responsabilidades en el uso de los mecanismos de interacción:

- Apoyar y orientar a los usuarios
- Brindar información precisa, oportuna y veraz.
- Utilizar un lenguaje sencillo, claro y respetuoso.
- Definir y explicar las reglas de funcionamiento de los diferentes mecanismos de interacción a los usuarios.
- Respetar las reglas de funcionamiento (Por ejemplo, que el tiempo de respuesta a una solicitud sea rápido, en el tiempo determinado y la respuesta clara, de modo que el usuario sepa qué tiene que hacer a continuación).
- Documentar los ejercicios de interacción que se adelanten, de manera que se constituyan en un insumo de retroalimentación para la entidad.
- Tener en cuenta los aportes y observaciones realizados por la ciudadanía y que se materialicen de diversas maneras (por ejemplo, si son aportes al Plan institucional, que se incluyan dentro del documento; si son observaciones para mejorar el sitio Web, que se acojan, etc.).