

**Apuntes para una caracterización de la interacción comunicativa Estado colombiano-Ciudadano, la experiencia del Mintic**

María Carolina Herrera Jaramillo

Director:

Alberto José Mercado Canchila

**Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Facultad de Ciencias de la Comunicación  
Programa: Comunicación Social-Periodismo  
Bogotá, 2018**

## RESUMEN

Esta investigación, tiene como propósito realizar un análisis a la caracterización comunicativa entre el Estado y la Ciudadanía mediante la experiencia de la red social Twitter en la cuenta @minticresponde del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, desde el año 2014 hasta el 2017. La investigación se realizó a través del acercamiento que tienen los ciudadanos con la red social, en la presente se evaluaron conceptos como la noción de discurso, comunicación e interacción. Además, se tuvo como metodología de trabajo el análisis cualitativo y un diseño de investigación descriptivo por medio de los cuales se analizaron los protocolos de servicio, los perfiles de los ciudadanos, y el lenguaje empleado en la de la red social en cuanto a la interacción comunicativa y los diversos actos de habla, esto nos permitido evidenciar en los resultados la importancia de las redes sociales como herramienta que fortalece las relaciones y el acercamiento del Estado con la Ciudadanía.

**PALABRAS CLAVE:** Interacción comunicativa, discurso, redes sociales, ciudadanía, comunicación.

## ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the communicative characterization of the State and Citizenship through the experience in the account of the Ministry of Information and Communications Technologies @minticresponde in Twitter. The research was conducted through the approach that citizens had with the social network between 2014 and 2017. In the document, concepts such as the notion of discourse, communication and interaction were evaluated. The working methodologies were qualitative analysis and a descriptive research design. Based on this approaches were analyzed the following matters: the service protocols, citizen profiles, and the language used in the communicative interaction through various speech acts. this allowed us to show in the results the importance of social networks as a tool that strengthens relations and the approach of the State with Citizenship.

**KEYWORDS:** Communicative interaction, discourse, social networks, citizenship, communication.

## **DEDICATORIA**

La vida se encuentra llena de retos, y uno de ellos es la universidad. Tras verme dentro de ella, me he dado cuenta que más allá de ser un reto, es una base no solo para el entendimiento del campo en el que me he visto inmersa, sino para lo que concierne el desarrollo de mi vida y mi futuro.

Dedico especialmente este trabajo a una de las personas que más anheló verme con un título profesional y que por la naturaleza de la vida y los designios de Dios, ya hoy no me acompaña, este trabajo lo dedico a mi papá German, todos mis logros, son gracias al resultado de sus consejos y su ayuda, por esto serán siempre en honor a él y a su memoria.

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, agradezco a Dios por haberme permitido salir adelante con esta investigación, por haberme dado la oportunidad de cursar mis estudios y por hacerme la persona que soy hoy gracias al desarrollo de mi proceso educativo como profesional.

En segundo lugar, Exalto la labor de mi familia, mis hermanos y en especial la de mi mamá pues fue gracias a ellos por quienes me mantuve y seguí adelante con mis propósitos académicos, fueron quienes me dieron la fortaleza y la convicción para seguir adelante, sin duda alguna seguirán siendo mi apoyo e inspiración de aquí en adelante.

Para terminar, exalto también la labor de mi gran amiga de la vida Lucia del Pilar Cortés Guardiola, con quien comparto deportivamente uno de los grandes placeres de la vida el “Rugby”, quien me ayudo también durante todo mi proceso de investigación, y con quien descubrí que la vida es similar a un juego de Rugby, hay que entregarlo todo hasta el final sin importar los resultados. También agradezco a todos los docentes de mi universidad y en especial a mi tutor de grado, profesor Alberto Mercado Canchilla quien me guio durante este proceso, y fue eje importante del desarrollo y culminación de mi investigación.

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	6
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
2.1 Formulación del Problema .....	8
3. OBJETIVOS.....	9
3.1. Objetivo General.....	9
3.2. Objetivos Específicos.....	9
4. JUSTIFICACIÓN.....	10
5. ESTADO DEL ARTE.....	12
6. MARCO TEORICO .....	19
6.1. La noción de discurso, comunicación e interacción.....	19
6.1.1. La noción del discurso .....	19
6.1.2. La comunicación.....	25
6.1.3. Interacción comunicativa .....	27
6.2. La Red social.....	28
6.3. Sistemas de Información.....	32
6.3.1. Actividades realizadas por un sistema de información .....	33
6.4. Participación ciudadana .....	33
6.4.1. Información.....	34
6.4.2. Interacción.....	34
6.4.3. Democracia .....	35
6.4.4. Transacción .....	35
6.4.5. Transformación .....	35
7. MARCO METODOLÓGICO .....	36
7.1 Tipo de investigación.....	36
7.1.1 Diseño de Investigación.....	36
8. CONTEXTUALIZACIÓN RED SOCIAL MinTIC .....	38
9. ANALISIS DE LOS DATOS Y RESULTADOS.....	42
10. RESULTADOS .....	47
11. CONCLUSIONES .....	49
12. BIBLIOGRAFÍA.....	50

## **TABLA DE FIGURAS**

Figura 1. Porcentaje seguidores por género en el tema de audiencias de cuentas .....	40
Figura 2. Porcentaje de Usuarios interesados en Noticias de Tecnología .....	40
Figura 3. Ejemplo de respuesta en la cuenta: (Véase más en el anexo).....	45
Figura 4. Rendimiento de menciones ciudadanas en el periodo de tiempo de la investigación .....	46

## 1. INTRODUCCIÓN

Este es un proceso de sistematización que se hace a partir de la experiencia que la autora tuvo en su práctica social en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Esta sistematización da cuenta de la interacción comunicativa entre el Estado y la ciudadanía, el presente documento recoge los resultados de un ejercicio para identificar la interacción comunicativa entre el Estado y la Ciudadanía a partir de la experiencia de la red social Twitter cuenta @mintic\_responde y la relación con sus usuarios ciudadanos.

Como tal, presenta los resultados del protocolo de servicio manejado por la cuenta, los perfiles de los ciudadanos que interactúan a través de la cuenta, el lenguaje empleado para cada una de las menciones, la intención con la que la ciudadanía hace uso de la cuenta y el acercamiento que se mantiene entre la cuenta y sus usuarios.

Así, en este proceso se encontrará; en primer lugar, el planteamiento del problema en el cual se describe y se establece la pregunta de investigación, en segundo lugar, se encontraran la justificación y objetivos de esta sistematización; en tercer lugar, se da cuenta del marco teórico en el cual se exponen los conceptos importantes para el análisis, tales como interacción comunicativa, discurso, red social entre otros; en cuarto lugar, se presenta el análisis de los datos en donde a través del corpus seleccionado se llegó a la explicación e interpretación sobre cómo suceden y se dan esos procesos de interacción entre la Ciudadanía y el Estado a través de una cuenta en la red social Twitter, lo cual nos llevó a una serie de resultados y conclusiones que se presentan al final de este documento.

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La comunicación entre las entidades públicas y los ciudadanos puede llegar a ser en ocasiones difícil, por lo que uno de los mayores retos de la comunicación asertiva y la responsabilidad social del Estado es dar una respuesta oportuna y una interacción comunicativa favorable al ciudadano, por parte de los entes públicos. La ampliación del mundo digital, la llegada de internet y las redes sociales para participar y comunicarse con los demás, ha subsanado de cierta forma este problema y ha solventado un poco las exigencias de los ciudadanos en temas de comunicación, hoy por hoy las redes sociales en especial, han acercado al Estado con la ciudadanía y han hecho que sea casi que una gran exigencia en cualquier instancia estatal el uso de estas herramientas, ya que facilitan la participación ciudadana con los grupos de interés, estos conocidos desde el El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como aquellos grupos de Interés que interactúan con la entidad, los cuales están compuestos por Gobierno: Presidencia, Congreso, Entidades Adscritas, Entes Territoriales, Contraloría, Procuraduría, Fiscalía. Sector: Entidades Adscritas, Proveedores de Redes y Servicios, Operadores de Servicios Postales, Concesionarios, Medios de Comunicación, Comunidad Internacional Comercializadores, Academia, Agremiaciones (ONG's – Sindicatos). Ciudadanía: Usuarios de los productos y/o servicios de las TIC en el país y Población en situación de vulnerabilidad y para terminar los Servidores: funcionarios públicos del Ministerio TIC, Contratistas del Ministerio TIC Pensionados del sector TIC.

El mejoramiento continuo de los medios para acercar a la ciudadanía con lo público, las amplias ofertas institucionales del Estado y los diferentes beneficios que se le brindan a la población, el fortalecimiento de las relaciones Ciudadano-Estado, y las estructuras organizacionales horizontales y flexibles, han producido un cambio en el ambiente mediático de la comunicación, por lo cual es necesario que hoy en día los medios de comunicación como las redes sociales permitan un acercamiento más que tangible con nuestros líderes, pues además de que estas nos facilitan la comunicación también favorecen ese acercamiento con cualquier persona, empresa o entidad que haga su uso, debatir,

comentar, aceptar o hasta interponerse a alguna comunicación de cualquiera que publica en la red se ha vuelto muy común, casi que se ha vuelto un ejercicio legal y de participación obligatoria ciudadana.

En el caso de Colombia, el gobierno nacional desde el Ministerio TIC ha creado uno de los canales con mayor interacción del Estado con el ciudadano, sabiendo que la promoción de su oferta institucional desde políticas públicas en tecnologías de la información y las comunicaciones, promoción del acceso, uso y apropiación de las TIC en el país, promoción de la Investigación y la innovación para el desarrollo del sector TIC, junto con la gestión del espectro y servicios postales, son varios de los temas con mayor demanda por los ciudadanos, como a su vez la respuesta oportuna a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ligadas a los mismos temas, es así que el MinTIC y ligándose a la premisa de seguir siendo uno de los ministerios con mayor interacción con la ciudadanía a través de las redes sociales, crea @Mintic\_responde, una cuenta en twitter que lo que busca es el mejoramiento continuo de la información de la oferta institucional con la comunidad, su interacción y participación en los procesos y un acercamiento exitoso del país con los procesos internos del Mintic, con énfasis en gestión, desarrollo, cumplimiento y crecimiento de la oferta.

## 2.1 Formulación del Problema

De acuerdo con lo anterior, nos proponemos dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo son los procesos de interacción comunicativa entre el Estado colombiano y la ciudadanía a partir de la creación y experiencia de una red social por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones?



### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. Objetivo General**

Caracterizar la interacción comunicativa entre el Estado colombiano y la ciudadanía a partir de la creación y experiencia de una red social en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

#### **3.2. Objetivos Específicos**

Determinar las estrategias comunicativas que los participantes usan en sus interacciones en la red social del Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Identificar las relaciones que establecen los usuarios de la red social @mintic\_responde del Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación, a partir del mismo uso del lenguaje.

Describir la interacción comunicativa a partir de la dimensión social creada por la relación Estado-Ciudadano.

#### 4. JUSTIFICACIÓN

Este trabajo quiere demostrar que la ejecución y la interacción a través de las redes sociales con la ciudadanía, especialmente desde el caso concreto de la cuenta en twitter @minticresponde del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, contribuye en el acercamiento comunicativo del ejercicio de participación ciudadana con el Estado. La cuenta Twitter @mintic\_responde es una estrategia participativa que permite posicionar los beneficios de las redes sociales para informarse de manera plena con lo que el gobierno ejecuta. Así mismo, la cuenta @minticresponde se distingue por fortalecer el buen desempeño y la imagen de una entidad del Estado comprometida en temas de responsabilidad ciudadana.

Es importante dar a conocer el uso y la ejecución que mantiene la cuenta en twitter @mintic\_responde ya que es una cuenta que ha crecido como una de las más comprometidas con el trabajo de respuesta al ciudadano, protocolo de servicio en temas TIC y en el ejercicio de interacción participativa, siendo una con las de mayor tendencia en respuesta, es importante en esta investigación evidenciar la aparición de la cuenta @minticresponde en la red Twitter y su crecimiento para que se sirva como modelo para demás entidades.

Aunque cada entidad estatal es diferente y así mismo puede variar su contenido y su red social, todas poseen sus propios usuarios, todas comparten una misma característica la cual es intentar reunir un gran número de usuarios simultáneamente para seguir sus diversos temas y beneficios, eliminando así la distancia entre ellos, esto es en principio una de las grandes cualidades de @minticresponde, la cual busca establecer el paradigma de distancia y menos trámites, facilitarle la vida a los ciudadanos es uno de los grandes objetivos del ministerio a través de su política pública considerada ley anti trámites.

A diario, gran parte de la población mundial se encuentra en línea constantemente, por ello, el Mintic decidió invertir en personal para tener presencia en las redes sociales, siendo Twitter una de las redes con mayor influencia en temas del Estado y acorde con la

viralización de contenidos fue escogida como uno de los medios indicados para hablar de forma directa y eficaz con el ciudadano, pues esta por ser una red popular por su sistema de microblogging, que solo permite un total de 140 caracteres por actualización, es considerada una de las plataformas con mayor afluencia en contenido, lo que quiere decir que quienes hacen uso de ella y siguen a una cuenta en especial en Twitter están más propensos a enterarse rápida y directamente de lo que pasa, que en otras redes.

## 5. ESTADO DEL ARTE

Con el fin de identificar el estado de la investigación en el que se encuentra la interacción comunicativa entre el Estado y el ciudadano, a continuación, se realiza una revisión de los estudios que tienen aspectos fundamentales para el desarrollo de nuestro proceso de sistematización y que fundamentan los conocimientos aquí incorporados.

En primer lugar, López Franco, en el 2006, en su investigación titulada *El poder en las interacciones comunicativas de la organización* establece como propósito proporcionar elementos teóricos para responder a la pregunta de investigación: ¿cómo se manifiestan las relaciones de poder en las interacciones comunicativas de las organizaciones? El uso de las expresiones institucionales o hablas formales tienen rasgos que van desde las prácticas de descalificación, discriminación y señalamiento, hasta la hipocresía. Por medio de una metodología argumentativa-explicativa basada en el análisis de cuatro (4) empresas durante tres (3) años, en la que compara las experiencias de las empresas con las teorías utilizadas por el autor. Para llevar a cabo su análisis del problema propuesto, en primer lugar, presenta la organización desde un concepto amplio relacionado con lo que significa el trabajo como acción social permanente. En el segundo plantea la distinción necesaria entre interacción y comunicación, esto con el propósito de enmarcar la búsqueda de prácticas de poder en las interacciones comunicativas verbales y no verbales, a partir del cara a cara como prototipo de todas las interacciones, hasta llegar a las hablas generadas en el contexto de la organización. En tercer lugar, se hace una reflexión sobre el trabajo como espacio de acción en el que se dan las interacciones comunicativas. Finalmente, se llega hasta la aplicación del análisis de las hablas de las organizaciones para identificar prácticas de perversidad como manifestaciones de poder en interacciones comunicativas. Con esto se llegó a la conclusión que sin el poder las organizaciones no existen, pues con él y por él se administra mediante la creación de prácticas que crean y recrean relaciones de poder. Las organizaciones regulan, controlan y disciplinan el trabajo y al trabajador; las formas de hacerlo se manifiestan en las interacciones comunicativas a partir de los encuentros cara a cara entre sujetos de la organización. Gracias a la semiosis que se crea en estas interacciones, se pueden observar y analizar lenguajes verbales, delimitados acá

en hablas, y lenguajes no verbales, específicamente en cuanto a la semiótica del espacio, el cuerpo y el tiempo.

En el segundo trabajo de investigación titulado *Proyecto de promoción de la interacción comunicativa desde el modelo colaborativo*, los autores Cubides, González y Pulido, buscaban identificar diferentes factores que influyen significativamente en la comunicación de los usuarios de la Fundación integral *Sentir*, para responder a los objetivos planteados en la investigación aplicaron instrumentos de evaluación como la encuesta a Terapeutas, Docentes de la institución y a la Directora de la institución y la revisión de historias clínicas y terapéuticas de diferentes pacientes. En general, la ruta metodológica se caracteriza por la Observación directa no participativa en aula de clase, la Observación directa no participativa fuera del aula de clase. Así mismo, los autores realizaron una Aplicación de lista de chequeo para evidenciar el estado del lenguaje.

En esta investigación, los aspectos y variables que se tuvieron en cuenta para el diagnóstico fueron: 1. Características auditivas de la población escolar. 2. Competencia en la lengua de señas de los docentes. 3. Características de interacción. 4. Modelo que se utiliza actualmente en la fundación para la prestación del servicio. Posterior al proceso llevado a cabo en la Fundación Integral Sentir, lograron el fortalecimiento de los procesos interactivos iniciando desde el grupo interdisciplinario hasta la población estudiantil, fue efectivo el uso de dicho modelo para el trabajo del fortalecimiento comunicativo de la población objetivo. Las actividades que se realizan dentro del aula, siguiendo las temáticas académicas, deben tener un enfoque comunicativo, ya que éste ayuda a que los estudiantes construyan y comprendan con mayor facilidad conceptos y aprendan por medio de experiencias pasadas y actividades vivenciales relacionándolo con la vida cotidiana. La generación de la interacción tanto estudiante- estudiante como estudiante-docente, aporta significativamente en el enriquecimiento de la lengua, ya que potencia y enseña habilidades en comunicación, allí se deben proporcionar dentro de este contexto situaciones interactivas que fortalezcan las habilidades sociales.

Es importante destacar que las directivas y el grupo profesional de la Fundación consideraron que el proyecto debía continuar ya que el impacto observado dentro de la población ha sido favorable debido a que los beneficios del proceso realizado son altamente notorios y deben ser prolongados para satisfacer las necesidades comunicativas de la población. Y que el modelo colaborativo aportó significativamente a la dinámica de la Fundación, se estableció una comunicación constante entre los profesionales y se logró cumplir con los indicadores como el cambio de roles de los actores principales, la construcción de herramientas: la generación y establecimiento de estrategias comunicativas y actividades interactivas entre los profesionales que condujeron al cumplimiento de un logro específico: el bienestar comunicativo de nuestra población objetivo, dentro y fuera del aula de clase desde la interacción entre los fonoaudiólogos, docentes y terapeutas.

En tercer lugar, en relación con el tema de investigación también se encontró el documento de diagnóstico web 2.0 en entidades públicas titulado *Uso de Medios Sociales en el Estado Colombiano* publicado en el año 2011, realizado por Cintel, Centro de Investigación de la Comunicaciones, y el programa Gobierno en Línea del Ministerio Tic en Colombia, el cual recoge los resultados de un ejercicio para identificar el estado actual en el uso de los medios sociales en la relación de las entidades públicas con sus usuarios. Adicionalmente, presenta los resultados de una encuesta dirigida a estos últimos para conocer en mayor detalle las particularidades del uso de los medios sociales en sus respectivas entidades. Los resultados de esta investigación permitieron concluir con que estas entidades en su gran mayoría, poseen redes sociales para llegar más rápido a sus seguidores y aprovechar estos espacios principalmente para brindar información de la oferta institucional, además que las redes sociales son lugares en los que fácilmente pueden hacer uso de su imagen institucional, pueden comunicarse de una forma más directa con los ciudadanos en interactuar en tiempo real, evidenciando así, la disposición y el interés de las entidades del Estado por el uso y el aprovechamiento de las redes sociales para la divulgación y la participación ciudadana.

En cuarto lugar está el *Estudio de cultura de uso de tic en los colombianos para relacionarse con el estado -2015*, de la Dirección de Gobierno en Línea del MINTIC, cuyo objeto es el de conocer, entender, explicar, medir y recomendar las múltiples y complejas relaciones que se desenvuelven en el marco del Gobierno en Línea: relaciones del Estado con la ciudadanía y con el sector privado a través de medios electrónicos, relaciones de los servidores públicos y las entidades entre sí y en su interacción con ciudadanos y empresas, y las diferencias y similitudes que existen entre estas relaciones y las que establecen los ciudadanos y las empresas al interactuar a través de medios electrónicos con organizaciones del sector privado (banca, comercio, academia). Por medio de una metodología descriptiva, cuyo fin es realizar un estudio de la situación actual, los avances alcanzados, las dificultades y las perspectivas en materia de cultura digital en el Estado (entidades y servidores públicos) y en las relaciones de los ciudadanos y las empresas del sector privado con el Estado, así como la correspondencia, el impacto y las proyecciones de la estrategia de gobierno en línea en la construcción de una cultura digital en consonancia con los fines propuestos (eficiencia, transparencia, participación, rentabilidad social, etc.).

El estudio involucra la aplicación de técnicas cualitativas y cuantitativas con población general mayor de 16 años, empresas privadas, entidades estatales y servidores públicos de entidades nacionales y territoriales, para establecer los conocimientos, las creencias, las motivaciones, los hábitos, los valores, las necesidades, las expectativas y los factores críticos en torno al uso de medios electrónicos en las acciones, transacciones y comunicaciones que caracterizan la interacción Estado-sociedad civil y entre segmentos de actores (i.e., empresas-entidades estatales, ciudadanos-entidades, servidores públicos-ciudadanía, etc.). Este estudio permitió identificar las actividades principales por internet, las compras de productos o pagos de servicios por internet, la satisfacción con la compra de productos o el pago de servicios por internet, las razones para no comprar productos o pagar servicios por internet, el uso de redes sociales, las entidades públicas y las redes sociales: registro, participación y actividades realizadas, las entidades públicas y las redes sociales: registro, participación y actividades realizadas y cultura política en las redes sociales.

Por su parte, entre las muchas conclusiones se pudo encontrar que existe un desinterés de la ciudadanía por acceder a la información pública y a los diversos servicios que presta el Estado a través de medios electrónicos. Este tiene una explicación en la existencia de un problema cultural respecto a la falta de educación y alfabetización digital de la ciudadanía (servidor público), más allá de agradecerles o no el uso cotidiano de medios electrónicos en el ambiente de trabajo, éste responde a una necesidad mediada por las condiciones de obligatoriedad que enmarcan su utilización como parte de las dinámicas laborales cotidianas (servidor público).

En quinto lugar en la investigación desarrollada por Mario Espinosa, profesor e investigador de la Academia de Ciencia Política y Administración Urbana, de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, publicada en *Andamios* vol.5 no.10, México, abril de 2009, titulada *La participación ciudadana como una relación socio-estatal acotada por la concepción de democracia y ciudadanía* cuyo objetivo es señalar la participación ciudadana constituida como un tipo de relación socio-estatal, la cual debe ser entendida como un espacio de interacción, comunicación y diferenciación entre el sistema estatal y el social. Esto por medio de una metodología comparativa de los referentes discursivos, teóricos y metodológicos desde los que se han analizado los postulados en esta investigación que a su vez también plantea que dicha relación tiene como función la regulación permanente de los temas públicos y de la agenda político-social, esta relación es una característica de las sociedades contemporáneas. Los conceptos desarrollados en esta investigación están alrededor de la participación ciudadana, sus dimensiones, objetivos y algunas condiciones y lógicas.

En sexto lugar encontramos el artículo investigativo de Núria Simelio Solà y de Pedro Molina Rodríguez-Navas de la Universidad Autónoma de Barcelona, publicado en 2014, titulado *Comunicación pública y participación ciudadana. El uso de Twitter en los ayuntamientos de Cataluña*, en donde los autores establecen como objetivo de esta publicación, favorecer la participación de la ciudadanía en la gestión de los asuntos públicos, además de proveer los espacios digitales con herramientas y utilidades. En esta



investigación se encuentra todo un despliegue del desarrollo de los recursos de la Web 2.0 y lo que esta ofrece a las administraciones públicas dentro de la posibilidad de difundir información sobre su gestión y de favorecer la participación ciudadana. En ella se muestra también la gran penetración de las redes sociales, y cómo estas se han convertido en instrumentos eficaces para mejorar la comunicación entre responsables políticos y ciudadanía.

En este artículo, se analizan también el uso que hacen ciertos ayuntamientos de Cataluña con la red social. La metodología usada por los investigadores relaciona la planeación de nuevas hipótesis que definan un mecanismo para analizar la gestión de las redes sociales por parte de las administraciones públicas, es así como realizaron un estudio piloto con una muestra reducida de ayuntamientos catalanes. Con los que parten de la hipótesis que las redes sociales pueden ser un instrumento que permita la participación política de la ciudadanía; el objetivo de esta investigación es conocer cómo están utilizando los ayuntamientos catalanes la red social Twitter como herramienta de comunicación y de participación, partiendo de la hipótesis que tan solo se utiliza para difundir información sin aprovechar plenamente las potencialidades de la herramienta para la comunicación bidireccional, apoyándose en la pregunta de investigación ¿Utilizan las corporaciones locales Twitter realmente como una red social que permite la participación ciudadana? Posterior a esta pregunta desarrollan el análisis el cual parte de exponer los resultados del estudio piloto aplicado a los ayuntamientos catalanes de la muestra, en la cual evidencian que los ayuntamientos analizados utilizan preferentemente las mismas redes sociales que el resto de la ciudadanía. Facebook se distingue como la red social prioritaria con el 75% de corporaciones que hacen uso de ella, Twitter le sigue con el 58,3%. Finalmente, el 41,66% disponen de una cuenta en Youtube que utilizan como contenedor de los videos que cuelgan en las páginas webs oficiales. Posterior al análisis concluyen que de acuerdo a las propuestas relativas a aspectos teóricos y de investigación sobre la participación ciudadana en los ámbitos locales, las tecnologías y herramientas de la red social pueden favorecer esta nueva relación entre instituciones y ciudadanía. Además, presentan un estudio piloto en el que prueban unos indicadores concretos para favorecer y analizar la

utilización de la red social Twitter por parte de las corporaciones locales, siendo esta muy eficaz en la interacción comunicativa.

## **6. MARCO TEORICO**

### **6.1. La noción de discurso, comunicación e interacción**

#### **6.1.1. La noción del discurso**

El discurso es visto como una práctica social, es una forma en la cual las personas pueden articular su comunicación a través de un proceso lingüístico oral o escrito, o al decir de Calsamiglia y Tusón, también puede ser un discurso ícono-verbal. El discurso es un ejercicio continuo y hace parte de la esencia del ser humano, comúnmente, este ejercicio lingüístico o no lingüístico está ligado a la construcción de ambientes, cuya estructura siempre está enfocada a un fin o un objetivo dentro de un marco conceptual y un contexto, el cual es analizado por la Pragmática, disciplina de la que hablaremos más adelante, según la perspectiva de Austin (1962).

John Austin formula que, en su teoría de los actos de habla, la Pragmática se refiere al uso del lenguaje en su contexto. Austin la define y la entiende desde la perspectiva que hablar es hacer, y cada enunciado emitido trae consigo un significado literal o contenido proposicional, una intención y una dimensión que influye en la audiencia, identificada y con diferenciación entre lo que se dice, la intención con la que se dice y el efecto que causa a quien lo recibe, es así que sería casi que imposible adentrarnos en el mundo del discurso como tal, sin antes mencionarla. Calsamiglia y Tusón definen el discurso como práctica social, pues el contexto de las actividades discursivas es un aspecto importante al momento de analizar la comunicación, por lo que estas autoras en este libro marcan, definen, centran y delimitan su consideración en la descripción y el análisis de los usos lingüísticos durante el discurso. Las autoras explican, para entender un poco más este aspecto, que lo hacen desde la perspectiva de Levinson (1983), en la cual este autor, atendiendo a la complejidad del concepto Contexto, plantea la cuestión del modo siguiente:

¿A qué podemos llamar entonces contexto? En primer lugar, debemos distinguir entre las situaciones reales de enunciación en toda su multiplicidad de rasgos, y la selección de solamente aquellos rasgos que son culturalmente y lingüísticamente pertinentes en

cuanto a la producción e interpretación de enunciados [...] Sin embargo, ¿podemos establecer de antemano cuáles son estos rasgos? Lyons, se atreve a enumerar los siguientes (1977a: 574), además de los principios universales de la lógica y del uso del lengua -je: i) conocimiento del papel y de la posición (donde el papel abarca el papel en el evento discursivo como hablante o como destinatario y el papel social y la posición abarca nociones del nivel social relativo), ii) conocimiento de la situación espacial y temporal, iii) conocimiento del nivel de formalidad, iv) conocimiento del medio (aproximadamente el código o estilo apropiado a un canal, como la distinción entre variedades escrita y hablada de una lengua), v) conocimiento del contenido adecuado, vi) conocimiento del campo adecuado (o dominio que determina el registro de una lengua). Ochs (1979c) [...] señala que «el ámbito del contexto no es fácil de definir... debe considerarse el mundo social y psicológico en el cual actúa el usuario del lenguaje en cualquier momento dado» (p.1) , «incluye como mínimo las creencias y suposiciones de los usuarios del lenguaje acerca del marco temporal, espacial y social; las acciones (verbales y no verbales) anteriores, en curso o futuras, y el estado de conocimiento y atención de los que participan en la interacción social que se está efectuando» (p. 5). Tanto Lyons como Ochs enfatizan que no debe entenderse el contexto de manera que excluya rasgos lingüísticos, ya que tales rasgos a menudo recogen asunciones contextuales (un punto sobre el que Gumperz ha llamado sutilmente la atención [1977], llamando a estos rasgos lingüísticos señales de contextualización) (Levinson, 1983: 19-20). **(p.108)**

Ahora bien, y volviendo al discurso, es importante mencionar que este está ligado a un ejercicio en el que se desenvuelve una persona dentro de un contexto en el que es apropiado decir que puede ser real o imaginario. Esta práctica discursiva puede ser también un ejercicio dependiente o no de una acción consciente, que se realiza o tiene cabida dentro de una situación concreta, pero con un propósito y características dignas de quien la ejecuta. Esto se lo debemos al espacio sociocultural, el desarrollo cognitivo y los espacios a los que están sujetas las personas, para Helena Calsamiglia y Amparo Túson Valls, en su libro *Las Cosas del Decir*, consideran que es importante hacer énfasis especial en el discurso como ejercicio de revisión, negociación y cambio.

Día a día el comportamiento social genera prácticas discursivas, ya sea en aspectos públicos o privados, por poner algunos ejemplos que mencionan Calsamiglia y Túson, diremos que estas prácticas discursivas se encuentran en la salud, la academia, el trabajo, la vida familiar, la justicia, los medios de comunicación y el comercio, ámbitos en los que difícilmente se podría interactuar sin un ejercicio comunicativo o como las autoras lo mencionan en su libro, prácticamente sería difícil un discurso sin el uso de la palabra. Ahora bien, si hablamos de discurso como ejercicio comunicativo claramente nos estaríamos viendo inmersos en el mundo de las relaciones sociales, con sus respectivas bondades y conflictos. Entender que las diversas manifestaciones comunicativas hacen parte del contexto del discurso es una de las principales consignas que debemos tener en cuenta, pues es este el material que construye la vida social.

Por su parte, para van Dijk, en su libro *El Discurso como Interacción Social*, la transformación del discurso se da mediante una jerarquización y de ella nace una característica ejemplo del mismo y es el poder, noción clave en la interacción social o interacción grupal. Si alguna característica del contexto y de la sociedad en general tiene efectos sobre el texto o discurso, el habla y viceversa es esta característica del poder, pues, como lo señala van Dijk, este poder en el discurso puede actuar como control. Es decir, como un grupo que ejerce poder sobre otro, en donde claramente el primer grupo habitualmente controla a los miembros del segundo, los del segundo grupo carecen de cierta libertad para expresarse, deben para mantenerse dentro de un orden acordar con los del poder para conseguir sus intereses. Es importante hablar de esta característica pues será vital dentro de uno de los propósitos y objetivos de la investigación , pues precisamente por esta configuración social, resulta importante contribuir con la resistencia y la lucha a través del discurso interactivo, en especial el acceso al discurso público, el cual comienza con la canalización de pronunciamientos basados en análisis y opiniones sociales críticas, académicas, políticas, en pocas palabras a lo que van Dijk denomina “voz pública efectiva”.

Por lo que entonces tenemos, gracias a este análisis que regala este autor, una postura de que el discurso, además de todo lo anterior, también debe ser estudiado no sólo como forma, significado y proceso mental, sino también como una herramienta

desarrolladora de estructuras y jerarquías, procesos de interacción y prácticas sociales, las cuales se desenvuelven y funcionan en el contexto social y cultural.

Del mismo modo, y como anteriormente se ha mencionado, el discurso no es sólo oral sino también este se manifiesta de forma escrita, para esta investigación será importante hablar del discurso desde la escritura, pues es relevante el desarrollo de esta práctica en los procesos de comunicación e interacción a ejecutar, para ello se mencionarán posturas importantes de autores que respaldan este ejercicio.

#### **6.1.1.1. El Discurso escrito**

El discurso escrito es uno de los más relevantes desde el punto de vista social, ya que al ejercicio escrito se le otorga un mayor valor dentro de las sociedades, permite un amplio campo en expresión cultural y de comunicación, ya sea en aspectos más científicos, técnicos, periodísticos, literarios o en situaciones de la vida como tal. El discurso escrito está tan bien visto que el conjunto de funciones de oficialidad, difusión pública, expresión científica y cultural entre otras lo han vuelto un ejercicio tan notorio y de prestigio social que este se ejecuta cada vez con mayor afluencia, por encima de las actividades orales ordinarias. En tal sentido, tal como lo menciona Goody:

La escritura es de importancia fundamental no simplemente porque preserva el habla a través del tiempo y del espacio sino porque transforma el habla, abstrayendo sus componentes y permite volver a leer, de tal modo que la comunicación a través de la vista crea unas posibilidades cognitivas para el ser humano muy distintas a las creadas por la comunicación emitida por las palabras que salen de la boca (1977: 128).

En otro estudio sobre el contexto social de la escritura, Levine (1986) se refiere al hecho significativo de que los sociólogos de la década de los sesenta utilizaran la existencia de la escritura como criterio para establecer estados o niveles de evolución de las sociedades. Partiendo de esta idea y siguiendo con grandes aportes para explicar la noción del discurso escrito se debe mencionar también a Daniel Cassany en su libro *Lo escrito desde el análisis del discurso*(1999), en este el autor menciona y hace un acercamiento al concepto de discurso escrito como una forma en la que las personas comparten rasgos

fundamentales de la comunicación verbal pero un poco más conectados a la consecución de objetivos, normalmente comparten una misma concepción del mundo, conocimientos, rutinas, en conclusión una misma cultura social. Para Cassany el acto comunicativo a través del discurso escrito es importante porque lleva en su interior un mensaje con un contenido estático, inmutable, físicamente encerrado en letras y se ofrece a los lectores con una interpretación sujeta a la perspectiva, conocimientos previos, e interacciones con el mundo social, lo que lo hace importante, teniendo en cuenta además que el mensaje escrito nunca será el mismo para todos los lectores, pues cada persona es un mundo distinto e interpreta de manera diferente el mensaje escrito el cual a su vez también permite esa acción cambiante de interpretación, pues los conocimientos de quien lee varían con el tiempo. Aquí es importante mencionar un aparte del libro en que el autor menciona que:

No existen textos sin autores, tampoco existen espejos "objetivos". Aparte de que nadie ve las cosas del mismo modo, resulta imposible usar el lenguaje de manera neutra porque, al mencionar o describir un hecho, el hablante debe elegir entre todas las opciones posibles, de manera que la expresión seleccionada niega implícitamente las otras. (p.221).

Cassany también parte de la idea de contemplar al discurso escrito como una herramienta individual de supervivencia, un organizador de la sociedad moderna y una poderosa arma de opinión colectiva. El discurso transmite mucho más de lo que dice, deja que quien lo lea proyecte todo tipo de significados y esa es una de sus especiales bondades pues al ser tan variado permite generar espacios creativos, y estructurados que generan una nueva manifestación textual.

Ahora bien, y siguiendo la curva del discurso escrito como una herramienta vital de construcción de sociedad moderna, encontramos también conceptos claves de dos autores ya anteriormente mencionados Calsamiglia y Tusón quienes declaran que la escritura constituye para gran parte de la sociedad una segunda naturaleza verbal y está ligada a la consecución de la vida misma con múltiples perspectivas y actividades de las personas, hoy en día la sociedad occidental está cada vez más ligada a este ejercicio. En esta parte será importante mencionar que no todas las personas están muy arraigadas a la ejecución del discurso escrito o hacen uso de este, pues aún está un poco restringido a

ciertos sectores sociales esto se debe especialmente a que al modo escrito se le otorga cierto valor de prestigio al ser el un ejercicio más de alfabetas, y por ende sus propósitos se enfocan en la expresión política, jurídica, administrativa, periodística y de expresión cultural, es obvio que todos estos temas de cierta forma le han dado cierta oficialidad y han catapultado al discurso escrito como un ejercicio de prestigio, la necesidad de ciertos conocimientos y condiciones cognitivas para que la persona pueda ejecutarlo han potencializado todo el ejercicio de la escritura convirtiéndolo en espacio cultural autónomo y de gran acogida en la actualidad.

En efecto, el discurso escrito no es para todo el mundo hay que saber que para la realización de este ejercicio se debe contar con ciertas condiciones muy distintas a las manejadas en el discurso oral, las personas que comúnmente usan la escritura son ciudadanos con una competencia lingüística fundada en su actividad oral, pero con una competencia cognitiva sometida a un aprendizaje en centros educativos, aunque el discurso escrito esté presente cotidianamente, el aprendizaje para ejecutarlo exige una preparación específica ya sea en el uso de símbolos letras y demás. Se necesita ser alfabeta, para cumplir con la condición básica que exige la escritura, el alfabeto es aquel que además de escribir lee, interpreta, contextualiza, comprende y además adquiere conocimientos a través de lo que lee y escribe. La escritura sin duda es un ejercicio complejo el cual necesita de cierto proceso educativo.

Ahora bien, y siguiendo la línea de la ejecución discursiva ya sea oral o escrita es importante hablar del gran papel que cumple la comunicación en el desarrollo de esta actividad, pues no sería lo mismo el ejercicio del discurso sin la intervención de la comunicación, es por ello que en principio hemos querido traer como parte importante de esta investigación el libro de Armand y Michéle Mattelart titulado *Historia de las Teorías de la Comunicación* publicado en 1995, el cual en principio nos ayudará a darle un repaso básico al ejercicio comunicativo.



### 6.1.2. La comunicación

Modelo de intercambio de flujos, figura emblemática del tercer milenio, elemento intermediario entre el punto inicial y el punto final, dentro de su texto Armand y Michele hacen relevancia claramente a la postura de Claude Elwood Shannon, especialmente de su libro *The Mathematical Theory – 1994*, en la que exponen el modelo que por años ha existido en la comunicación, el cual consta de un esquema plano estructurado en el que los polos definen un origen y señalan un final, es decir una estructura que hoy conocemos como: *fuelle* quien produce el mensaje, *emisor* quien transforma y transmite el mensaje, *canal* medio utilizado para transmitir el mensaje, *receptor* quien reconstruye el mensaje y el *destino* quien será la persona o cosa que recibe el mensaje final, aunque sabemos que esta estructura o modelo de comunicación es ya clásico, que ya ha tenido varias transformaciones, es importante mencionar esto en este texto, pues permite dejar más claro el proceso de comunicación como ejercicio de intercambio de información, esta concepción sin duda es la partida, el sustento de la definición de comunicación y base fundamental para el desarrollo de la comunicación en entornos sociales.

Así mismo, hablaremos de la comunicación como preámbulo, por excelencia de la mayoría de los procesos que tienen como finalidad la enseñanza de la lengua y por ende el discurso, a partir de esta realidad mencionaremos a María Victoria Escandell, profesora de Lengua Española en la Universidad Nacional de Educación a Distancia de Madrid, con su obra *La Comunicación*, en la cual nos presenta la comunicación desde un modelo adaptado a las nuevas formas de comunicación de la actualidad, y especialmente al contexto, un modelo propuesto para desarrollarse en cualquier espacio comunicativo ya sea desde el acto de una conversación espontánea hasta un intercambio por internet, un modelo que pone como herramienta importante el rol ligado a elementos, representaciones y procesos, durante el desarrollo del texto se hace una pequeña crítica a la postura clásica de varios autores ante la concepción de comunicación y, por esto, se hace importante la postura de la autora para este documento, por la concepción del desarrollo comunicativo mediante las situaciones comunicativas.

Para Escandell, los roles sociales en la comunicación juegan un papel importante durante el ejercicio comunicativo, se ha querido hacer énfasis especial en la postura de la autora con este tema pues está ligado a la representación de la escala social que se está estudiando en esta investigación, siendo así la autora denomina estos roles sociales en su cuarto capítulo como *La distancia social* en este aparte identifica características propias de la comunicación que dan lugar a la adecuación del lenguaje según la relación jerárquica que exista entre las personas, lo que ella entiende por esta distancia es: “*la relación que existe entre el emisor y el destinatario, tal y como la definen las propiedades de los individuos, tanto las físicas o intrínsecas (edad, sexo, etc.) como las sociales (poder relativo, autoridad).*” (p. 57). Siendo entonces así, es considerable mencionar la posición de Escandell en cuanto a la concepción de distancia social de quienes se comunican, pues como ya se dijo sirve como insumo importante de esta investigación, entender la forma en la que se combinan estas dos vertientes a las que ella llama jerarquía y familiaridad características presentes en todo ambiente social comunicativo, la jerarquía relacionada con el rol innato de las personas dentro de su escala social y la familiaridad relacionada con el conocimiento del tema o afinidad entre los hablantes, esto para entender cómo el emisor y el receptor a través de esa distancia social eligen según el vínculo que los une o separa los diferentes temas para comunicarse. De este modo, es claro entender que el propósito de la comunicación es el vehículo y guía que representa y condiciona por qué no, la actividad comunicativa. Escandell denomina esta instancia como el *Objetivo comunicativo*. La postura de la autora a través de la percepción de la comunicación es importante pues su reflexión ofrece herramientas para la interpretación del acto comunicativo y el respectivo uso del lenguaje en la actualidad.

Por otra parte, y teniendo en cuenta la importancia del tema en esta investigación hablaremos de la noción de interacción comunicativa, para esto tendremos en cuenta el aporte y la perspectiva de Francisco Moreno Fernández, en su libro *Principios de Sociolingüística y Sociología del lenguaje*.

### **6.1.3. Interacción comunicativa**

La interacción comunicativa es el medio mediante el cual “los significados se construyen y reconstruyen” (p. 105). En palabras de Moreno Fernández “los *significados pueden variar y negociarse en el transcurso de las interacciones, así como concretarse en las situaciones comunicativas específicas y a través de las posiciones sociales de los hablantes*” (pp. 105-106), para Fernández es importante la interacción entre el lenguaje y la sociedad ya que a través de esta se producen nuevos enfoques a los contextos sociales. La sociolingüística evidencia como material importante de estudio la interacción comunicativa ya que le permite abordar a través de ella múltiples dimensiones desde la social, etnográfica y hasta la discursiva, convirtiéndola entonces en una sociolingüística interactiva que provee beneficios de participación a la sociedad. La participación de los hablantes en cualquier situación constituye un espacio propicio para la interacción comunicativa, un espacio ejemplar para la construcción de realidad.

Continuando con las temáticas importantes para el desarrollo de la investigación a continuación encontraremos la relevancia que tienen las redes sociales para el estudio de la interacción comunicativa o la construcción de interacción comunicativa, consideramos importante mencionar estas redes por la complejidad que tienen ellas mismas, ya sea por su composición o fines, por ejemplo. Así que será necesario dar una definición de lo que son las *redes sociales*, por lo que será un insumo el libro *Principios de sociolingüística y Sociología del Lenguaje* en donde se hace una interesante explicación de ellas, partiendo del concepto de Lesley Milroy, Sociolingüista de la Universidad de Michigan y una de las primeras en abordar el concepto de red social.

## 6.2. La Red social

Una red social, según Fernández, es un entramado de relaciones directas entre individuos, que actúa como un mecanismo para intercambiar bienes y servicios, para imponer obligaciones y para otorgar los derechos que correspondan a sus miembros. Respecto a este mismo concepto de Red Social, cabe resaltar también los apartes brindados por Carlos Lozares en su documento La Teoría de las Redes Sociales en la que menciona, con otros autores, que:

Las redes sociales pueden definirse como un conjunto bien delimitado de actores - individuos, grupos, organizaciones, comunidades, sociedades globales, etc.- vinculados unos a otros a través de una relación o un conjunto de relaciones sociales. Mitchell (1969:2) además afirma que estas características de estos lazos pueden ser usados para interpretar comportamientos sociales de las personas implicadas, pero parece más bien un objetivo genérico que un criterio específico de definición. Otras definiciones son más instrumentales o más centradas en el aparato metodológico, como la de Freeman (1992: 12): colección más o menos precisa de conceptos y procedimientos analíticos y metodológicos que facilita la recogida de datos y el estudio sistemático de pautas de relaciones sociales entre la gente)). El rasgo más característico de las redes sociales consiste en que requieren conceptos, definiciones y procesos en que las unidades sociales aparecen vinculadas unas a otras a través de diversas relaciones)) (S. Wasserman y K. Faust, 1994:6, citado por Carlos Lozares,).

Actualmente el significado de red social, debido a la aparición de internet y de la implementación de la web 2.0, se ha modificado en cuanto a su sentido y gracias a los nuevos modelos de comunicación, pues a pesar de que sigue cumpliendo con muchas variables de la definición anterior de los autores, hoy también las vemos desde un contexto tecnológico tal cual como nos lo plantea Miguel Flores Vivar en su trabajo *Nuevos modelos de comunicación perfiles y tendencias en las redes sociales* publicado en la Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal (2009), en el cual define las redes sociales como medios de participación en los que la información se define como una

conversación entre varios grupos sociales en los que se evidencian herramientas de interacción comunicativa a través de la publicación en internet y para facilitar y fomentar la participación de los ciudadanos en la creación de contenidos en red, en las redes sociales las comunidades sustituyen a las audiencias.

Otro de los autores que ha reflexionado sobre el asunto de las redes sociales es Luis A. Fernández, periodista y experto en cultura digital, quien desde su perspectiva considera que:

Las redes sociales no son sólo un juego para el encuentro inesperado y sorprendente, sino espacios virtuales organizados para desarrollar proyectos, integrar comunidades de otra manera, poner en pie servicios que de otra manera no existirían, tomar decisiones en tiempos complejos y proyectarse hacia el mercado global usando toda la potencia de la virtualidad. (2009, p.38).

En consecuencia, lo que quiere establecer este autor, en síntesis, es que estaríamos frente a unos sistemas que permiten establecer relaciones con otros usuarios a través de diferentes espacios virtuales, generando relaciones entre las personas sin necesidad de conocerse en la realidad, solo usando como canal la internet, apoyándose en una interacción comunicativa abierta a un mundo de temas y servicios entre otros.

Ahora bien y adentrándonos un poco más al mundo que nos ofrecen estas redes sociales en internet y especial a estos espacios virtuales, enfatizaremos en una de ellas, no sin antes mencionar algunas de las más populares como Facebook, Youtube, Twitter, Instagram, Whatsapp, entre otras, estos lugares digitales se han convertido casi que en el diario vivir de las personas, el internet sin duda le ha dado cabida a un mundo de posibilidades a través de ellas, pero como ya se había mencionado, se hará una explicación de una de estas redes sociales, Twitter, la cual por su rápido crecimiento, penetración social, participación ciudadana e influencia en su interacción comunicativa se ha venido posicionando durante los últimos años como una red exitosa y de gran acogida tanto por los ciudadanos, como por instituciones, organizaciones y demás actores sociales, pues se ha vuelto una de las que más herramientas de intercambio de informaciones e ideas de uso

personal o profesional brinda, de hecho las administraciones públicas o estatales son conscientes de la necesidad de utilizarla para acercarse un poco más a la población.

En este sentido partimos de la idea de que las redes sociales son en la actualidad un instrumento de participación política de la ciudadanía y en temas de participación ciudadana Twitter es la red social con mayores aptitudes de comunicación y de participación, eso sin mencionar dentro de sus propiedades y no menos importante su sistema de comunicación bidireccional.

### **6.2.1 Twitter como una red social**

Según el Instituto Internacional Español de Marketing Digital, Twitter *“es una red social en línea que permite a los usuarios enviar y leer mensajes cortos de 140 caracteres llamados “tweets”. Los usuarios registrados pueden leer y publicar tweets e interactuar entre ellos mismos o con más personas”* (¿Qué es Twitter y cómo funciona? -2014). Ese es justo uno de los mayores éxitos de Twitter, su inmediatez y lo fácil que resulta usarlo, tal cual como se evidencia en la anterior definición. Según Koch y Oesterreicher (2000), *“la inmediatez comunicativa potencia la aparición de rasgos coloquiales”* (p.263).

Para los autores Nuria Simelio y Pedro Molina, en la investigación titulada *Comunicación pública y participación ciudadana, el uso de Twitter en los ayuntamientos de Cataluña*, la red social Twitter se encuentra en ventaja con las demás redes sociales por:

Su potencial para incrementar la participación política de la ciudadanía. Como destacan Stieglitz y Dang-Xuan (2012) uno de los factores que favorece definitivamente esta difusión de información es el mecanismo del “retweeting”, que consiste en hacer clic en los tweets de otros usuarios para que se muestre también en el panel de tweets del que ha hecho clic, multiplicando así, su poder de difusión. (p.482).

Así visto entonces, Twitter es una de las plataformas ideales para que la ciudadanía muestre sus opiniones, influya en las opiniones de los demás, participe con los demás de forma directa con las instituciones, cree una identidad y se una con muchos más para una participación colectiva y de interacción comunicativa.

Ahora bien, y como parte vital de esta investigación tendremos en cuenta el documento *Identidad individual y grupal en Twitter* de Víctor Pérez Béjar, en el que hemos encontrado una apreciación importante para recrear más la postura sobre Twitter como red social y su discurso, pues el autor menciona y deja ver a Twitter como un caso claro de organización social en Internet, en donde el ejercicio comunicativo de los participantes deja ver unas maneras propias de comunicación, lenguaje y realidad. Es importante mencionar que el discurso en Twitter también como cualquier otro discurso surge de la interacción entre la ciudadanía, solo que estas personas son diferenciadas en esta red como usuarios, el ejercicio del discurso en esta red social tiene características normales de una conversación oral de usuarios que pertenecen a un mismo rol o grupo social solo que la importancia de esta interacción comunicativa está ligada al auge de las nuevas tecnologías, la web 2.0, la participación en ellas, la poca distancia comunicativa, la participación ciudadana y la rapidez de respuesta entre los actores sociales. De la misma forma que cualquier ejercicio comunicativo todo gira en torno a un marco de identidad, el cual se ve reflejado en los entornos comunicativos por ello es de resaltar el papel de identidad que le da internet a este proceso y su gestión, como cita el autor “Conviene no olvidar que una internet 2.0 significa una internet participativa, y toda participación, toda actuación, lleva implícito un estilo”. Es este "estilo" el que nos ayudará a construir nuestra identidad” González Ferrán (2012: 59).

Por ende, encontramos que la participación ciudadana en el entorno de Twitter es una base sólida de la red social, y enfoque directo del ejercicio de comunicación a través de ella, actualmente y viéndonos ante un sistema de democracia representativa y ante la aceleración de procesos de cambio y mecanismos de participación emergen nuevas formas de participación y hay que hacer uso completo de ellas. A continuación se mostrará un acercamiento a la participación ciudadana a través de canales electrónicos desarrollada por Clelia Colombo Vilarrasa en su artículo *Participación ciudadana electrónica en el mundo local: el caso de Consensus, ciudadanos en red*, en el cual se encontró importante mencionar como las nuevas tecnologías permiten un acercamiento entre movimientos

sociales, instituciones o redes ciudadanas más formales, y aceleran una gestión pública impulsada a la mejora de procesos o tomas de decisiones públicas.

Ser tenido en cuenta para la toma de decisiones en un ambiente público es lo que ha convertido en principio la corriente de la participación ciudadana electrónica tan importante para la ciudadanía y el actual ejercicio comunicativo, pues la fuerza con la que se intensifica la subjetividad de los participantes la ha caracterizado como un aspecto de interacción más efectivo y por ende más escuchado.

Así entonces se ha querido mostrar la visión que se tiene de participación ciudadana en Colombia a través de los recursos de las nuevas tecnologías y aquí es importante mencionar la postura del Ministerio de TIC, el cual ha relacionado dentro de sus funciones diferentes conceptos de interacción con los ciudadanos es por ello que dentro del diagnóstico y propuesta estratégica del servicio a los ciudadanos estableció teóricamente que era necesario para su ejecución en participación ciudadana crear un sistema de información vinculado a la interacción comunicativa.

El progreso, la innovación y los avances tecnológicos actuales han permitido que las comunicaciones sean manejadas a diferentes escalas por lo cual se accede a nuevas herramientas entre estas los sistemas de información por lo cual a continuación se trae a colación esta temática y sus diferentes características como parte fundamental dentro del documento

### **6.3. Sistemas de Información**

Un Sistema de Información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. Los elementos que interactúan entre sí son: el equipo computacional, el recurso humano, los datos o información fuente, programas ejecutados por las computadoras, las telecomunicaciones y los procedimientos de políticas y reglas de operación.



### **6.3.1. Actividades realizadas por un sistema de información**

- Entrada de información: proceso en el cual el sistema toma los datos que requiere para procesar la información, por medio de estaciones de trabajo, teclado, disquetes, cintas magnéticas, código de barras, etc.
- Almacenamiento de información: es una de las actividades más importantes que tiene una computadora, ya que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada en la sesión o proceso anterior.
- Procesamiento de la información: esta característica de los sistemas permite la transformación de los datos fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones,
- Salida de información: es la capacidad de un Sistema de Información para sacar la información procesada o bien datos de entrada al exterior.

### **6.3.2. Objetivos de los sistemas de información**

- Automatizar los procesos operativos, proporcionar información de apoyo a la toma de decisiones y lograr ventajas competitivas a través de su implantación y uso.

Para terminar, es importante mencionar que para que un sistema de información cumpla a cabalidad con las funciones se necesita la interacción de los diferentes actores, por ello la participación ciudadana es fundamental de ahí que a continuación se desarrollara el tema, la cual se considera una temática importante para el desarrollo de esta investigación, pues de paso evidencia el ejercicio discursivo, interactivo y de comunicación en la realidad social.

## **6.4. Participación ciudadana**

Esta definición desde la perspectiva del Estado colombiano a través de la iniciativa de Gobierno en línea está dirigida a que son las instituciones las que deben avanzar de forma significativa en las iniciativas del Gobierno en línea encaminadas a ampliar el

alcance y la calidad de las comunicaciones internas y externas, el mejoramiento en la prestación de sus servicios, y la conexión e interacción con los ciudadanos, permitiendo el acceso público efectivo y fomentando el diálogo público. Por ello, es necesario que las entidades públicas incorporen mecanismos de servicios en línea para recibir comentarios del público y así mismo obtener su reconocimiento.

Para el desarrollo de esta investigación hemos tenido en cuenta también el insumo obtenido por parte del Manual 3.0 para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en la República de Colombia, hemos extraído algunos conceptos teóricos fundamentales que abarcan en si conceptos básicos de la práctica comunicativa relacionada, en este Manual encontramos aspectos importantes para facilitar la comunicación entre las entidades del Estado y el ciudadano, como también la promoción de la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos. El desarrollo de los componentes que conforman la Estrategia Gobierno en línea resulta de vital importancia para la consecución de los objetivos definidos por el Gobierno en este sentido. Es por esto, que dentro del desarrollo de este Manual hacen referencia a cinco de estos componentes vitales para la actuación comunicativa y bajo las cuales se toman las decisiones para su implementación, basados en las siguientes definiciones;

#### **6.4.1. Información**

Hace referencia a la oferta por medios electrónicos de información y datos públicos abiertos cuya reutilización por parte de terceros es permitida para la generación de servicios de valor agregado.

#### **6.4.2. Interacción**

Comunicación directa entre servidores públicos y ciudadanos mediante mecanismos que acercan a estos últimos con la administración, permitiendo una relación cercana que admite el uso de la información que proveen las entidades.

### **6.4.3. Democracia**

Se propende por la creación de espacios propicios que faciliten la participación ciudadana en la discusión de temas trascendentes para el interés general, la toma de decisiones y la colaboración para construir políticas públicas, planes, etc., así como el control social, a través de un dialogo abierto Estado – ciudadanos en línea.

### **6.4.4. Transacción**

Uso de transacciones en línea para la obtención de productos y servicios mediante canales seguros, lo cual provee al ciudadano herramientas ágiles y útiles mediante canales seguros.

### **6.4.5. Transformación**

Teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios, la prestación de productos y servicios por parte de las entidades contempla estos indicadores, pues el objetivo es fomentar su desarrollo, el intercambio eficiente de información entre sus dependencias y con otras entidades, así como la reorganización de sus procesos, trámites y su oferta por múltiples canales.

## **7. MARCO METODOLÓGICO**

### **7.1 Tipo de investigación.**

En el presente estudio se seleccionó como tipo de investigación el Descriptivo y de tipo cualitativo, ya que se hará un ejercicio de interpretación de los datos para caracterizar la interacción comunicativa entre el Estado colombiano y la ciudadanía a través de la experiencia en la red social Twitter cuenta @mintic\_responde y la forma como se procede a la búsqueda de información con el fin de alcanzar los objetivos propuestos; en tal sentido, la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta; adicionalmente, señalan que el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce en el presente. (Tamayo y Tamayo, 2003).

Por otra parte, en un estudio descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones, se mide o se recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo investigado. Se pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o la variable a los que se refieren; se centran en recolectar datos mostrando un evento, una comunidad, un fenómeno, hecho, contexto o situación concurrida. (Hernández, Fernández y Baptista, 2005).

#### **7.1.1 Diseño de Investigación**

El diseño aplicado en la presente investigación se encuentra enmarcado dentro de los fundamentos de un estudio no experimental de Tipo Transeccional porque se recolectarán los datos en un solo momento, en un tiempo único, con el propósito de describir la variable de interacción comunicativa entre el Estado Colombiano y la ciudadanía a través de la cuenta en Twitter @mintic\_responde, en un momento dado. En este sentido, se define a la investigación no experimental como aquella investigación donde no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no

provocadas intencionalmente en la investigación que se realiza. Las variables independientes no se manipulan y solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlo. (Hernández, Fernández y Baptista, 2005).

Por lo expuesto anteriormente, se considera esta investigación como No Experimental porque no se manipulará la variable interacción comunicativa entre el Estado Colombiano y la ciudadanía a través de la cuenta en Twitter @mintic\_responde y se observará el fenómeno en su contexto natural, es decir, situaciones ya existentes, lo que impide influir sobre ella para modificarla. Así mismo, se indica que una Investigación No Experimental de tipo transeccional es aquella que tiene como propósito describir la variable y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado y en un tiempo único.

De otra parte, el diseño es de campo porque estos permiten observar los datos tal y como se presentan en la realidad directamente, frente a esto, los diseños de campo constituyen los datos primarios de una investigación, su valor radica en que se puede observar las verdaderas condiciones de la situación estudiada y de los datos obtenidos. (Tamayo y Tamayo, 2003).

## 8. CONTEXTUALIZACIÓN RED SOCIAL MinTIC

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) es un ministerio de la República de Colombia que tiene como objetivos diseñar, formular, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector TIC, con el fin de contribuir al desarrollo económico, social y político de la Nación. De igual forma impulsa el desarrollo, el fortalecimiento del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y así mismo debe propender por la participación ciudadana dentro de la divulgación de su oferta institucional, para ello y cumpliendo también con los parámetros de su política participativa de Gobierno en línea, en pro de cumplir también la normatividad del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (ley 1347 de 2011), en el cual se contempla que cada entidad del Estado debe responder los derechos de petición que los ciudadanos realicen a través de respectivos canales virtuales de las entidades y siguiendo lineamientos de la política nacional de servicio al ciudadano evidenciado en el Conpes 3649 de 2010.

De acuerdo con lo anterior, el MinTIC, para una mayor interacción con la ciudadanía en la solución a sus inquietudes, decide abrir una cuenta en la red social Twitter @mintic\_responde, con la cual busca mejorar la interacción comunicativa con los ciudadanos y brindar un acercamiento más propicio a la solución de peticiones, quejas y reclamos, brindando así espacios comunicativos más amenos con su público a diferencia de los demás con los que ya cuenta como por ejemplo @MinisterioTIC la cual es una cuenta también en Twitter que se encarga solo de gestionar información y publicaciones de la oferta institucional pero no realiza una interacción con las inquietudes, opiniones y demás aspectos de los ciudadanos, es por esto que precisamente esta cuenta @mintic\_responde empieza a funcionar alternamente y para este fin en específico en el año 2014, bajo la necesidad de propiciar un espacio virtual de comunicación directa con los ciudadanos y no tan formal; era necesario abrir un canal en una red social como Twitter que se encargara de manejar todo lo que tenía que ver con PQRSD (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), dentro una escala de proceso que solucionara peticiones de primer nivel, es decir, peticiones a las que se les pudiera dar un trato casi que inmediato de contestación y en tiempo real, esto es, aquellas que no necesitaran de una información detallada de un proceso a diferencia de segundo nivel que serían aquellas que necesitan una trazabilidad con número de radicado y demás.

Siendo así entonces una cuenta que solucionara de forma rápida las inquietudes y demás aspectos de los ciudadanos a través de Twitter y además hiciera las veces de orientador de la oferta institucional del Mintic, teniendo en cuenta también que el Ministerio TIC solo está en la ciudad de Bogotá para trámites y servicios se vio como herramienta importante la necesidad de implementar @mintic\_responde, se necesitaba algo como una ventanilla de información al ciudadano en Twitter y para eso se creó. Esta cuenta ya se encuentra reglamentada bajo la Resolución 3333 de 2015, en la cual la establece que es un canal oficial virtual de comunicación de Mintic para la solución de PQRSD de los ciudadanos.

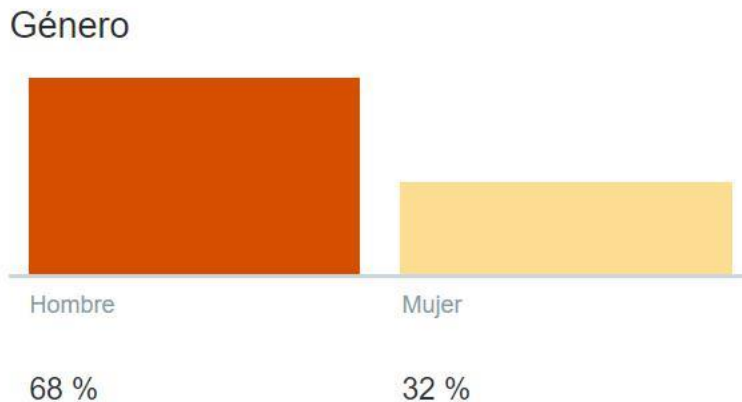
Para dar continuidad a estos esfuerzos y teniendo en cuenta la excelente posición en la que se encuentra el Mintic en relación con la participación ciudadana y el servicio al ciudadano se ejecuta esta cuenta con un protocolo de servicio encaminado al trato amable con los ciudadanos desde un espacio auspiciado para ofrecer información a un público con necesidades específicas de la oferta institucional, trámites y servicios, es así como nace este nuevo canal de comunicación en Twitter de este Ministerio, enfocado a una interacción constante con ciudadanos a través de respuestas oportunas con temas encaminados a los servicios del Mintic, con una gestión de canales liderada por el Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés de la entidad.

El proceso de comunicación de esta cuenta está ligado a una matriz de comunicación que propende por una personalidad cercana, formal, respetuosa y responsable, un contenido puntual, detallado y concreto, que lo que busca es una relación activa con sus seguidores y la utilización de la cuenta con un tono puntual, informativo y servicial. Hoy cuenta con más de cinco mil seguidores, se ha venido posicionando como red social que facilita la comunicación con los ciudadanos interesados en temas Tic; su interacción es cada vez más notoria, los seguidores son en su mayoría ciudadanos interesados en temas como convocatorias TIC, radiodifusión sonora, emprendimiento, delitos cibernéticos, teletrabajo, asignación de espectro, información legal acerca de operadores de telefonía, homologación de celulares, permiso y venta de terminales móviles. Por otra parte, también cuenta con el apoyo informativo y vive en constante mención y relación con entidades adscritas al Ministerio TIC tales como; ANTV (Autoridad Nacional de Televisión), CRC (Comisión de Regulación de Comunicaciones, SIC (Superintendencia de Industria y Comercio), ANE (Agencia Nacional del Espectro), entre otras, dos de estas

entidades de hecho han tomado como ejemplo el modelo de interacción comunicativa de la cuenta @mintic\_responde para desarrollarla del mismo modo en sus entidades.

Con el siguiente mensaje, la cuenta o red social empieza a realizar por primera vez una interacción directa con el ciudadano: “Para nosotros el servicio al ciudadano es importante por eso si tienes alguna petición, no olvides que @mintic\_responde está para ayudarte”, con el fin de tener su primer acercamiento con la ciudadanía, desde entonces ha estado activa e incrementando según la herramienta de medición tweet analytics, en un promedio de más de cien seguidores por mes alrededor de 7 seguidores por día; en temas de audiencia cuenta con un 68% de hombres y 32% mujeres, tal como a continuación se muestra:

Figura 1. Porcentaje seguidores por género en el tema de audiencias de cuentas



Los intereses de la audiencia, es decir, de los ciudadanos seguidores, por supuesto están ligados a un 77% de interés tecnológico.

Figura 2. Porcentaje de Usuarios interesados en Noticias de Tecnología



Fuente: Twitter analytics cuenta @mintic\_responde



Ha contribuido en la solución de temas a los ciudadanos en más de un 72% y lleva una interacción de más dos mil tweets y más de cuatro mil respuestas a la ciudadanía desde su creación, según los informes publicados y presentados por la oficina de atención al ciudadano del Ministerio TIC en donde se expone el trámite y recepción por los canales dispuestos para PQRSD allegadas por los diferentes ciudadanos con los que interactúa la entidad, en donde se garantiza su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con los ciudadanos, a través del análisis de las diferentes fuentes de mejora, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 17 de la Resolución 3361 de 2017 mediante la cual se establecen las funciones de los Grupos internos de trabajo de la Subdirección Administrativa y de Gestión Humana, específicamente las referentes al Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, la cuenta @mintic\_responde ha cumplido con su papel de interacción con la ciudadanía y la solución a problemáticas de primer nivel en su mayoría.

## 9. ANALISIS DE LOS DATOS Y RESULTADOS

A partir de la caracterización de un corpus que se ha seleccionado el cual está constituido de más de ciento cincuenta pequeñas conversaciones o menciones realizadas por los ciudadanos a la cuenta @mintic\_responde en Twitter desde el año 2014 hasta el año 2017 como se evidencia en el anexo número uno, en las cuales se evidencia la interacción comunicativa de la red social, y mediante las cuales pudimos observar, inferir y dar respuesta a la pregunta de investigación ¿Cómo son los procesos de interacción comunicativa entre el Estado colombiano y la ciudadanía a partir de la creación y experiencia de una red social por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones?.

En primer lugar, se evidencia que la cuenta se limita solo a contestar las preguntas que los ciudadanos tengan, @mintic\_responde no genera otro tipo de información, sino que liga su interacción solo a la generación de respuestas a los ciudadanos que interactúan directamente con la cuenta relacionadas con servicios del Ministerio TIC, lo primero que se observa aquí es una caracterización existente desde los respectivos tipos de actos de habla, por lo general en las interacciones que tenemos de esta cuenta ubicamos actos de habla interrogativos, pues los ciudadanos desconocen como tal cierta información y por esto en sus interacciones comunicativas se dan preguntas con las que buscan información acerca de diversos temas, también encontramos actos de habla asertivos aquellos que afirman una posición u opinión y en pocas proporciones interrogativos pero con intención, o actos de habla indirectos que reflejan algún tipo de inconformidad, Austin (1962), en nuestro marco teórico lo define como que cada enunciado trae consigo una intención desde la perspectiva del contexto en el que se esté, una dimensión que influye con la diferenciación entre lo que se dice y la intención con la que se dice.

En segundo lugar, y con relación a los actos de habla interrogativos, es decir preguntas, estas se realizan de manera escrita por los ciudadanos directamente a través de la plataforma de la red social Twitter en lo que se evidencia el importante uso del discurso escrito y ejecución como una herramienta vital de construcción de sociedad moderna, tal y

como lo menciona Calsamiglia y Tusón (1999), cuando tratan de explicar la estructura del discurso escrito. Las inquietudes que en su mayoría tiene la ciudadanía, en relación la oferta institucional del Ministerio Tic, lo que quiere decir que quienes hacen uso de esta cuenta son usuarios con ciertas competencias lingüísticas o de conocimiento, que les permitieron encontrar en otro canal la información y decidieron buscar esta red social para una mayor retroalimentación de lo que leyeron o escucharon. Además, las personas que reconocen y saben en qué espacio están interactuando, cumplen con la condición básica que exige la escritura, tal y lo mencionan Calsamiglia y Tusón, son ciudadanos alfabetas que, además de escribir, leen, interpretan, contextualizan y comprenden, pues el uso de la lengua que da a través de la cuenta evidencia y permite analizar que aquellos ciudadanos tienen un conocimiento y formación previa y por ello hacen uso específico de esta red social.

En tercer lugar, los ciudadanos a simple vista hacen alusión al proceso de participación ciudadana en los temas de la oferta institucional del Mintic, algunas como convocatorias educativas de Talento Ti, cobertura de internet y servicios de operadores de telefonía, entre otros, lo que quiere decir que hacen un uso personal y particular de las necesidades que tengan, Cassany parte de la idea de contemplar al discurso escrito como una herramienta individual de supervivencia, un organizador de la sociedad moderna y una poderosa herramienta de opinión colectiva, esto se evidencia en el discurso para la ejecución de la opinión pública de esta red social @mintic\_responde, los usuarios la usan como herramienta fundamental para ser escuchados. Los ciudadanos ven en este espacio comunicativo un lugar en donde también pueden participar y opinar activamente de las decisiones de la entidad y a su vez interactuar con otros usuarios, así mismo se apoyan de ellas para transmitir solicitudes propias, pues piensan igual o tienen ideas parecidas, y esto les sirve, para de alguna forma hacer más contundentes sus menciones a la cuenta, en consecuencia, tienen afluencia con ciertos temas de los demás participantes y es justo aquí donde cabe resaltar a Daniel Cassany con su concepción hacia el acercamiento de los participantes entre ellos para proponer un discurso más persuasivo, así mismo como en el discurso verbal se ejecutan los componentes necesarios, para interponer una relación más conectada a la consecución de objetivos, proyecciones y concepciones del mundo.

La red social @mintic\_responde funciona como cualquier oficina física de información al ciudadano del Estado Colombiano pero virtual, es decir, una red desarrollada para convertirse en un sistema de información vinculado a la red 2.0, en donde hace las veces de red social virtual para proporcionar soluciones a la ciudadanía, visto según Fernández (2009), como un espacio para integrar comunidades, dar solución a problemas, ver soluciones en tiempos complejos y proyectarse hacia el mercado global virtual.

En cuarto lugar, el desarrollo de la práctica comunicativa de la red social @mintic\_responde está más enfocada a despejar ciertas dudas de los ciudadanos con relación a los temas que adelanta el Mintic., que, en general, son temas de ejecución política en la que predomina el rol jerárquico del Estado y ciudadanía, un rol que dentro de este espacio virtual permite cierto acercamiento digital del uno con el otro, que, como lo menciona Escandell (2005), aquí especialmente se evidencio un acercamiento importante, esto se vio específicamente en la ejecución de la estrategia digital que maneja el Ministerio para la captación continua del usuario, la planificación en la parrilla de contenido, la publicación adecuada de información para los tweets en los momentos adecuados y de mayor flujo de usuarios hacen que la relación que existe entre el emisor y el receptor del acto comunicativo sea vital y efectiva, de este modo define sus roles y así mismo la concepción de sus respectivas interacciones. Dentro de la concepción de distancia social, la relación entre estas interacciones la definen los mismos protagonistas o individuos ya sean físicas, intrínsecas o como en este caso sociales, reflejadas en la autoridad o poder relativo que constituye al Estado Colombiano.

Se observa que las estrategias comunicativas de los participantes con la cuenta, @minticresponde están ligadas también a esa distancia social, pues la cuenta sirve como canal para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, relacionadas claramente con la ejecución de los planes y ofertas institucionales, aquí, especialmente en este aspecto, evidenciamos una relación de alguna forma más cerrada comunicativamente con el ciudadano, pues no hay como tal una retroalimentación de la cuenta o una conversación con el ciudadano si de una petición se trata, el ciudadano, por ejemplo, se encuentra que, si de una petición se trata, el ciudadano pregunta y recibe su respuesta lo más pronto posible, pero en su mayoría ni el ciudadano ni la cuenta @minticresponde generan una conversación o diálogo, simplemente se limitan secuencias de actos de habla pregunta y respuesta, un

porcentaje mínimo de ciudadanos genera la interacción de actos perlocutivos de réplica al recibir su respuesta o solicitar ampliar la información de la ya recibida.

En quinto lugar, la respuesta brindada en consecuencia y normalmente por la cuenta, tiende a ser contundente, oportuna y suficiente o con el direccionamiento respectivo, esto desde los aportes de Nuria Simelio y Pedro Molina (2014), estas respuestas se pueden dar por el sistema de microblogging en el que está desarrollada la red social Twitter, ya que es una red que permite mensajes con muy pocos caracteres o palabras aproximadamente 140, debe contener mensajes cortos y con una extensión limitada pero que digan mucho o casi todo, Twitter más que ser una red social es una plataforma ideal para proporcionar opiniones y no tanto para generar conversaciones continuas como lo podría proporcionar otra red social como, por ejemplo, Facebook. A continuación se muestra un caso de lo que se viene mencionando:

Figura 3. Ejemplo de respuesta en la cuenta: (Véase más en el anexo)

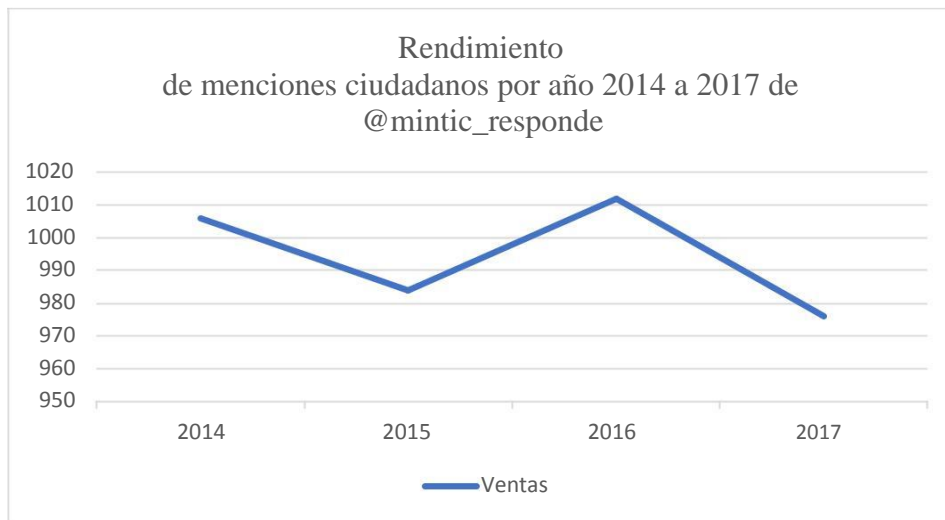


Fuente: red social Twitter cuenta @minticresponde

En sexto lugar, la mencionada red social @minticresponde ha logrado a través de la continua interacción con sus ciudadanos suplir todo tipo de necesidades, inconformidades y demás, contestar a los ciudadanos en tiempo real y objetivamente ha proporcionado una armonía comunicativa entre los espacios de participación ciudadana, esta percepción un poco más cercana a la postura de Stieglitz y Dang-Xuan (2012), quienes

afirman que esta red social ha incrementado la participación política de la ciudadanía y ha posicionado a Twitter como una herramienta clave para la relación del Estado con los ciudadanos. Todo este panorama de interacción de la red social ha proporcionado logros importantes para el modelo de participación con los ciudadanos desde el MinTIC, ha incrementado seguidores y se ha hecho cada año más visible y más utilizada participativamente, lo la convierte en una red social vital para el desarrollo de la política de servicio al ciudadano del MinTIC, pues, según, Clelia Colombo Vilarrasa (2005), es importante mencionar como las nuevas tecnologías permiten un acercamiento entre movimientos sociales, instituciones o redes ciudadanas más formales, y aceleran una gestión pública impulsada a la mejora de procesos o tomas de decisiones públicas, aquí vemos como el trabajo desarrollado por la cuenta permite evidenciar un crecimiento especial y, además, se sostiene en interacción de menciones con la muestra de estos años:

Figura 4. Rendimiento de menciones ciudadanas en el periodo de tiempo de la investigación



Fuente: Diseño propio de la autora con datos extraídos del informe de gestión de los años seleccionados para la investigación.

## 10. RESULTADOS

A partir del anterior análisis hemos llegado a los siguientes resultados:

Las relaciones sociales que se dan a través de la cuenta @mintic\_responde del Ministerio TIC, se realizan a través de roles en el que predomina el rol jerárquico del Estado sobre el del ciudadano, la distancia social se acorta gracias a la interacción virtual, pero aun así los niveles de poder se evidencian en los temas de interacción por su nivel político, varios de ellos relacionados con la oferta institucional que adelanta el Ministerio TIC. Por lo general, las estrategias comunicativas de la cuenta se dan de acuerdo con esa distancia social, la cuenta se limita solo a contestar preguntas relacionadas con temas del Ministerio, si son otros temas sólo direcciona a entidades encargadas, no realiza una conversación con el ciudadano, sino que solo emite respuestas y da por terminado el proceso.

Así mismo, se pudo observar que las interacciones comunicativas entre Estado y ciudadanía presentan una gran variedad de actos de habla, entre estos se evidenciaron peticiones, quejas reclamos, sugerencias, preguntas, denuncias y opiniones en relación con la ejecución de los planes de desarrollo del plan de la entidad. Los tipos de mensajes que se identifican en esta red social por parte de ambos participantes son mensajes cortos, los cuales tienen una extensión limitada de 140 palabras o caracteres, son enunciados cortos pero precisos. El estado desde esta red social @minticresponde asume y acepta de muy buena forma las menciones realizadas por la ciudadanía. De acuerdo con los tiempos en los que el ciudadano realiza una pregunta se pudo ver que la cuenta del Ministerio TIC emite una respuesta casi que inmediata y en tiempo real.

De este modo, se pudo ver también que los ciudadanos que participan activamente en esta red social y, específicamente, en esta cuenta, tienen una correcta competencia lingüística, discursiva y de escritura, en su mayoría son personas con conocimientos previos académicos, cuentan con un nivel importante de alfabetización, comprenden y



entienden el uso de la plataforma, hacen uso adecuado de ella y se desenvuelven bien en este espacio virtual.

Para terminar, se encontró que la participación ciudadana a través de su interacción comunicativa es alta, además, se encontró que la cuenta a través del nivel de participación e interacción ha logrado suplir todo tipo de necesidades en temas TIC a los ciudadanos de la cuenta, se ha posicionado como un importante canal de participación ciudadana dentro del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, convirtiéndose en herramienta clave para el acercamiento y la relación entre el Estado y la Ciudadanía.

## 11. CONCLUSIONES

Con base en el análisis y resultados de este proceso de investigación y sistematización, establecemos las siguientes conclusiones:

1. La distancia social o los roles de jerarquía pueden ser en ocasiones un freno para la interacción y el acercamiento con la ciudadanía.
2. Las redes sociales son espacios importantes para la interacción comunicativa entre el Estado y la ciudadanía, porque favorecen la participación ciudadana en la gestión de asuntos públicos.
3. Twitter es un elemento imprescindible para acortar espacios sociales, proporciona acercamiento entre los protagonistas y genera espacios de comunicación importantes.
4. Es importante el uso de las herramientas digitales como las redes sociales para elevar los niveles de participación e interacción con el Estado.
5. Se considera exitoso el uso de medios sociales por parte de las entidades estatales para atender a los ciudadanos.
6. El nivel de actividad del Estado en Twitter es importante para el crecimiento de su audiencia y la penetración informativa de la oferta institucional con la ciudadanía.
7. La comunicación en doble vía es importante para garantizar la calidad de la comunicación en temas políticos y de desarrollo social.
8. La capacidad académica, lingüística y la alfabetización digital del ciudadano son importantes y vitales para interactuar y participar activamente en espacios digitales como las redes sociales.

## 12. BIBLIOGRAFÍA

Cassany, Daniel. (1999). Lo escrito desde el análisis del discurso. *Revista Lexis*.23(2),213-242.

Consejo Nacional de Política Económica y Social República de Colombia Departamento Nacional de Planeación. (2010). Documento Conpes 3649.

Escandell, Maria Victoria. (1993). *Introducción a la pragmática*. Barcelona. Antrophos.

Escandell, Maria Victoria. (2006). La comunicación. [en línea]. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal *Boletín de Lingüística*. Disponible en: <http://www.redalyc.org>. [2018, 6 de abril].

Espinosa, Mario. (2009). la participación ciudadana como una relación socio-estatal acotada por la concepción de democracia y ciudadanía. *Revista Andamios*.8 (10), 71-109.

Fernández Moreno, Francisco. 4ª edición corregida y actualizada (2009). *Principios de Sociolingüística y Sociología del Lenguaje*. Barcelona. Ariel S.A

Herman Fernández, Luis Ángel a. (2008, diciembre). Investigar en tiempos de crisis y... redes. *Revista Fundación de Conocimiento Madrid*. [en línea]. Disponible en: <http://www.madrimasd.org>. [2018, 18 de abril].

Hernandez, Fernández Y Baptista. (2005). *Metodología de la investigación*. México; Mc Graw Hill.

Instituto Internacional Español de Marketing. (2002). ¿Qué es Twitter y cómo funciona? [en línea] *iiemd*. Disponible en: <https://iiemd.com> [2018, 5 de marzo]

Ley 1437. (2011, enero 18). Colombia: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Lozares, Carlos. (1996). La Teoría de Redes Sociales. *Revista Papers de sociología*. [en línea] 48.103-126. Disponible en: <http://papers.uab.cat> [2018, 22 de febrero]

Mattelart, Armand y Mattelart, Michéle. (1997). *Historia de las Teorías de la Comunicación* Barcelona: Páidos Ibérica, S.A.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2011). [en línea]. Colombia: Manual Estrategia de Gobierno en Línea. Disponible en: <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co> [2018, 11 de abril].

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2011, 26 de octubre). *Diagnóstico: Uso de Medios Sociales en el Estado Colombiano*. Centro de Investigación de las Telecomunicaciones.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. [en línea]. Colombia: Informe PQRSD Primer Trimestre 2018. Disponible en: <http://www.mintic.gov.co>. [2018, 13 de marzo].

Resolución 3333. (2015, 22 de diciembre). [en línea]. Colombia: “Por la cual se reglamenta, el trámite de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”. Disponible en: <http://www.mintic.gov.co>. [2018, 28 de febrero].

Solá Simelio, Nuria. Pedro Molina Rodriguez. (2014). Comunicación pública y participación ciudadana. El uso de Twitter en los ayuntamientos de Cataluña. [en línea]. Revista científica complutense.19.479-490. Disponible en <http://revistas.ucm.es>. [2018, 16 de marzo].

Tamayo Y Tamayo, M. Proceso de la investigación científica. (2003). - 4.ed. - México Limusa.

Víctor Perez Béjar. (2014). Discurso y Sociedad Identidad Individual y Grupal en Twitter. Revista multidisciplinaria de internet para el estudio sociopolítico del discurso [en línea]. No 8.482-506. Disponible en: [www.dissoc.org](http://www.dissoc.org).

Vilarrasa Colombo, Clelia. (2005, marzo). Participación ciudadana en la red. Portal Iberoamericano de gestión cultural. [en línea].11,2-14. Disponible en: <http://www.gestioncultural.org>. [2018, febrero 22 y marzo 15].

## ANEXO 1

### Interacciones año 2017 CUENTA @mintic\_responde

Año	Enlace petición	Usuario	Participant e A mención	Participante B Respuesta @minticresponde
2017	<a href="https://twitter.com/wibetaye/status/946599517411053568">https://twitter.com/wibetaye/status/946599517411053568</a>	wibetaye	@MinTIC_responde ... <u>Dónde puedo obtener información del comportamiento de los operadores de telefonía móvil en Colombia en relación a la cantidad de usuarios por compañía en los últimos meses?</u>	Buenos días, estadísticas del sector y reporte de información de los operadores en <a href="http://colombiatic.mintic.gov.co/602/w3-channel.html">http://colombiatic.mintic.gov.co/602/w3-channel.html</a> ... ,feliz día
2017	<a href="https://twitter.com/CLAUDIAAPONTE1/status/946141283076202497">https://twitter.com/CLAUDIAAPONTE1/status/946141283076202497</a>	claudiaaponte1	Fé de Erratas <u>puede utilizarse para publicaciones originales en redes sociales, chats y correos electrónicos @MinTIC_responde</u>	Buenas tardes, podría por favor ampliar y o aclarar su mención, feliz día.
2017	<a href="https://twitter.com/StivenC4/status/943475307901841409">https://twitter.com/StivenC4/status/943475307901841409</a>	stivenC4	@Ministerio_TIC por favor me indica donde me inscribo en la formación en analítica de datos y TI con la convocatoria d Científicos de Datos. Dice que esta abierta del 15 de diciembre y hasta el 16 de febrero del 2018 pero no hay Link de Inscripción @MinTIC_responde	Buenos días, en los próximos días espere la información <u>detallada de la inscripción a esta convocatoria, lo invitamos a estar pendiente de nuestra pagina</u> <a href="http://www.mintic.gov.co">http://www.mintic.gov.co</a> ,feliz día.
2017	<a href="https://twitter.com/Camilo_CAB1949/status/940950732055904268">https://twitter.com/Camilo_CAB1949/status/940950732055904268</a>	Camilo_CAB1949	@MinTIC_responde El talento TI también es <u>válido para la ingeniería mecatrónica?</u>	Buenos días, la información de la convocatoria la encuentra en <a href="http://www.talenti.gov.co">http://www.talenti.gov.co</a> ,feliz día
2017	<a href="https://twitter.com/Mario_Simijaca/status/940951099745427456">https://twitter.com/Mario_Simijaca/status/940951099745427456</a>	Mario_Simijaca	@MinTIC_responde cada cuanto <u>actualizan su sitio web?? Habran mas cursos de</u>	Buenos días, los cursos que <u>están actualmente disponibles los encuentra en el siguiente link</u> <a href="http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-13531.html">http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-13531.html</a> ... ,feliz día.

			<u>Ethical Hacking? Creo que ya no alcanzo al de 2014, "esta muy encima"</u>	
2017	<a href="https://twitter.com/rendongav/status/938848032027762690">https://twitter.com/rendongav/status/938848032027762690</a>	rendongav	<u>@MinTIC_responde internet Une Rionegro antioquia sin servicio y sin pronta solucion</u>	Buenas tardes, lo invitamos a enviarnos un correo a <a href="mailto:minticresponde@mintic.gov.co">minticresponde@mintic.gov.co</a> radicaremos su solicitud y revisaremos el tema, gracias.
2017	<a href="https://twitter.com/MinTIC_responde/status/936353415071924224">https://twitter.com/MinTIC_responde/status/936353415071924224</a>	25_freddy	@Talento_TI el @MinTIC_responde tiene algún programa para acceder a un programa TI nivel postgrado, maestría. Gracias.	<u>Abierta convocatoria para la Maestría de Ciberseguridad y Ciberdefensa. Consulte toda la información que necesita saber a continuación.</u> <a href="http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-61660.html">http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-61660.html</a> ...
2017	<a href="https://twitter.com/FelipeTrujilloB/status/930467488684494848">https://twitter.com/FelipeTrujilloB/status/930467488684494848</a>	FelipeTrujilloB	Yo pensé que el servicio de #Claro era perverso, pero @472Colombia lo supera con creces como un irrespeto al usuario. 1 semana y nada que llega un correo de Bogotá a Zipaquirá! ¿@Superservicios sirve de algo?	Por DM le indicaremos como radicar su queja
2017	<a href="https://twitter.com/ArelyMoral/status/915233464974274561">https://twitter.com/ArelyMoral/status/915233464974274561</a>	ArelyMoral	<u>@MinTIC_responde necesito ayuda, a donde me puedo comunicar pero que si contesten??</u>	Buenos días, puede comunicarse al 3443460 ext 3220,
2017	<a href="https://twitter.com/miguel_ropain/status/910971592284557318">https://twitter.com/miguel_ropain/status/910971592284557318</a>	/miguel_ropain	En Pivijay Magdalena hay 3 emisoras ilegales, ninguna tiene licencia de funcionamiento @lunadavid @Ministerio_TIC @MinTIC_responde	Buenas tardes, radicaremos su solicitud por favor envíenos por DM el correo electrónico personal y una información más detallada, feliz día.-se le brindo respuesta por DM
2017	<a href="https://twitter.com/Paaluula/status/900339075801993216">https://twitter.com/Paaluula/status/900339075801993216</a>	Paaluula	<u>@MinTIC_responde Buenos días, Uds son mi ministerio favorito pero vengo a decirles que en Buga este punto no funciona ni</u>	Buenas tardes, realizaremos la respectiva revisión por favor envíenos esta solicitud al correo electrónico <a href="mailto:minticresponde@mintic.gov.co">minticresponde@mintic.gov.co</a> .

			para wifi ni carga	
2017	<a href="https://twitter.com/dianavegabaltan/status/890658617069715458">https://twitter.com/dianavegabaltan/status/890658617069715458</a>	dianavegabaltan	Quien en @MinTIC_responde confirma si hay preventic mañana en Armenia por favor???	Buenas tardes, en el siguiente link encuentra la información <a href="http://www.mintic.gov.co/preventic/666/w3-channel.html">http://www.mintic.gov.co/preventic/666/w3-channel.html</a> ...
2017	<a href="https://twitter.com/RadicalEd/status/874646960068708033">https://twitter.com/RadicalEd/status/874646960068708033</a>	RadicalEd	@472Colombia falsifica sellos de unidad donde vivo y coloca en su página que la "información es auténtica"	Le daremos tramite a su denuncia, es necesario ampliar y o aclarar la información de forma detalla enviándola a minticresponde@mintic.gov.co
2017	<a href="https://twitter.com/AdrianTintinago/status/867496825074229249">https://twitter.com/AdrianTintinago/status/867496825074229249</a>	AdrianTintinago	@lunadavid escuelas rurales en @PopayanCO no tienen internet desde abril, caducó convenio @MinTIC_responde y...	En respuesta a @AdrianTintinago @lunadavid @PopayanCO
2017	<a href="https://twitter.com/alvarorodgomez/status/868091846060367872">https://twitter.com/alvarorodgomez/status/868091846060367872</a>	alvarorodgomez	Buenos días como se puede participar en el curso virtual de las enfermedades de la niñez?	Buenas tardes, ¿A cual curso puntualmente hace referencia?
2017	<a href="https://twitter.com/Adm_Ambiental/status/834868554210095105">https://twitter.com/Adm_Ambiental/status/834868554210095105</a>	Adm_Ambiental	@alfonsoprada Para 1 #ColombiaBilingue pido a @MinTIC_responde gestione con Compañías Cable exigir a Canales opción de subtítulos en Inglés.	Buenas tardes, con este tema le ayudo @ANTVColombia, feliz día.
2017	<a href="https://twitter.com/afrp1/status/827544387378933760">https://twitter.com/afrp1/status/827544387378933760</a>	afrp1	Si es así tendrían una postura clara como gobierno. Q ha hecho el @MinTIC_responde respecto al vacío legal que surge de las apps?	Buenas tardes, @AppsCo le puede brindar una información más amplia del tema, feliz día.
2017	<a href="https://twitter.com/jpcaballero04/status/832625933307801600">https://twitter.com/jpcaballero04/status/832625933307801600</a>	jpcaballero04	@MinTIC_responde donde consigo el formulario para solicitar el potenciador MARCA PAÍS TI que debía aparecer en <a href="http://colombiatel.com">http://colombiatel.com</a>	Buenas tardes, a continuación le informamos que debe enviar un correo a marcapaisti@mintic.gov.co, para solicitarlo, feliz día

2017	<a href="https://twitter.com/cafenicienta/status/825064291128713216">https://twitter.com/cafenicienta/status/825064291128713216</a>	cafenicienta	Que alguien le avise a @MinTIC_responde que la plataforma de #NoMasCelular Robado no funciona... por lo pronto la de @Tigo_Colomb	@TataPinedoP muchas gracias, vamos a revisar en este inconveniente.
2017	<a href="https://twitter.com/fajami/status/962000077379244036">https://twitter.com/fajami/status/962000077379244036</a>	fajami	¿Para cuándo el @zoobaq? Estaba en la lista de zonas #WiFiGratis que divulgó la @alcaldiabquilla. @MinTIC_responde	<u>Hola Farah, puedes estar atenta a nuestras publicaciones para enterarte de cuándo serán las próximas fechas de entregas de Zonas #WiFiGratis para la Gente en Barranquilla.</u>
2017	<a href="https://twitter.com/acecyfb56/status/990664568232906752">https://twitter.com/acecyfb56/status/990664568232906752</a>	acecyfb56	Con extrañeza vi esta mañana en T.V, Que en Colombia ya había cuatro niños por computador. Cuando trabajo en un Colegio departamental, es decir del Estado y sólo tenemos 20 computadores ya viejos, para 350 estudiantes. Cómo la ven?	El Plan de Participación Ciudadana de MinTIC es una construcción de todos, hasta el 2 de marzo puedes participar con tu comentario
2017	<a href="https://twitter.com/Santiuribe/status/948269391690559489">https://twitter.com/Santiuribe/status/948269391690559489</a>	Santiuribe	Señores @MinTIC_responde <u>puede una emisora en Medellín operar en dos frecuencias en FM al mismo tiempo?</u>	Buenas tardes, esto estaría permitido siempre y cuando se haga un enlace, el cual debe estar previamente autorizado por el ministerio.
2017	<a href="https://twitter.com/hsalazar7/status/948256074817261568">https://twitter.com/hsalazar7/status/948256074817261568</a>	hsalazar7	<u>Denunciamos públicamente la dictadura de los contenidos y la captura de la franja de opinión por parte del gerente de @CanalTelecaribe. Sacó del aire al único programa había llegado por licitación pública? ¿Qué dice la junta del canal?</u>	Buenas tardes, con este tema le ayuda @ANTVColombia



2017	<a href="https://twitter.com/DelarosaSol/status/946871775245357056">https://twitter.com/DelarosaSol/status/946871775245357056</a>	DelarosaSol	@MinTIC_resp onde Tengo pendiente de respuesta un derecho de petición que está supervencido y aspiraba (porque insistí en él hace 4 días) que me lo resolvieran antes de terminar el 2017 !!	Buenas tardes, ¿Cual es el número de radicado? vamos a verificar el tramite.
2017	<a href="https://twitter.com/HooverBaquero/status/949001243862564864">https://twitter.com/HooverBaquero/status/949001243862564864</a>	HooverBaquero	Hola @MinTIC_resp onde tengo dificultades para ingresar a la plataforma de #CursoDeTeletrabajo	Buenas tardes, ¿Cual es el inconveniente?
2017	<a href="https://twitter.com/oaneira/status/953607284764151808">https://twitter.com/oaneira/status/953607284764151808</a>	oaneira	@MinTIC_resp onde buen día, tengo un celular no homologado. Lo puedo usar? O cómo puedo solicitar homologación? ?	Buenos días, con este tema le ayuda @CRCCol ,feliz día.
2017	<a href="https://twitter.com/Valen_Manrique/status/930468093868068865">https://twitter.com/Valen_Manrique/status/930468093868068865</a>	Valen_Manrique	A 472 lo rige la Súper puertos y transporte.	Por DM le indicaremos como radicar su queja
2017	<a href="https://twitter.com/ArelyMoral/status/915247368865566720">https://twitter.com/ArelyMoral/status/915247368865566720</a>	ArelyMoral	No me contestan, he llamado toda la mañana y es imposible	por DM podemos colaborarle también.

### Interacciones año 2016 cuenta @mintic\_responde

Año	Enlace petición	Usuario	Participante A mención	Participante B Respuesta @minticresponde
2016	<a href="https://twitter.com/TuteladelMenor/status/689816257156247552?lang=es">https://twitter.com/TuteladelMenor/status/689816257156247552?lang=es</a>		El servicio de @472Colombia es absurdamente MALO! 4 meses de un envío y nada que llega y ahora dicen que me lo van a regresar! @juanreyesal @MinTIC_responde de alguien responde???	Hola Héctor buen día, por favor indicanos el número de la guía vía DM

2016	<a href="https://twitter.com/colombiaborrach/status/689869573831704576?lang=es">https://twitter.com/colombiaborrach/status/689869573831704576?lang=es</a>	colombiaborrach	<u>@MinTIC_responde</u> <u>@UNEMejorjuntos juntos pero sin Internet y lo peor atado a un contrato por un año..regulen la permanencia de estas empresas</u>	@colombiaborrach Buenas tardes,este tema es competencia de @Sicresponde
2016	<a href="https://twitter.com/3Craneosdelobo/status/691248881099804672?lang=es">https://twitter.com/3Craneosdelobo/status/691248881099804672?lang=es</a>	3Craneosdelobo	Porque no puedo importar un celular nuevo y sellado en caja original comprado en @amazon con factura? @Lunadavid @MincomercioCo #decreto2025	@3Craneosdelobo Buenas tardes, esta respuesta se la brindan en el correo <a href="mailto:mincticresponde@mintic.gov.co">mincticresponde@mintic.gov.co</a> , feliz día
2016	<a href="https://twitter.com/hernandolozano/status/692335667511164928?lang=es">https://twitter.com/hernandolozano/status/692335667511164928?lang=es</a>	hernandolozano	<u>@Ministerio_TIC para cuando la revisión del papel que cumplen las emisoras comunitarias en Colombia ? Comunitarias o disfrazadas ?</u>	@hernandolozano Radicaremos esta solicitud envíenos sus datos completos y la solicitud correspondiente al correo <a href="mailto:mincticresponde@mintic.gov.co">mincticresponde@mintic.gov.co</a>
2016	<a href="https://twitter.com/namsohj/status/692365897210728450?lang=es">https://twitter.com/namsohj/status/692365897210728450?lang=es</a>	namsohj	@MinTIC_responde @Ministerio_TIC @CRCCol he estado llamando y no me responden.	@namsohj Buenas tardes,la respuesta a esta solicitud fue enviada a la dirección Tv.14a #39 a-07 en Soacha Cundinamarca
2016	<a href="https://twitter.com/FcoHennessey/status/699978812486979584">https://twitter.com/FcoHennessey/status/699978812486979584</a>	FcoHennessey	<u>@Ministerio_TIC buenos días, como bajo de su página una resolución de un ind especial para radioaficionado otorgado por ustedes?</u>	@FcoHennessey Buenas tardes, con este tema le ayudan en el correo electrónico <a href="mailto:radioaficionado@mintic.gov.co">radioaficionado@mintic.gov.co</a> ,feliz día
2016	<a href="https://twitter.com/dariogalveza/status/744135398012653569">https://twitter.com/dariogalveza/status/744135398012653569</a>	dariogalveza	<u>@MinTIC_responde Buenos días, Internet subsidiado 'azteca' inconstante, 2 meses sin servicio. No hay asistencia técnica. Líbano Tol.</u>	que el número de Total Play al cual también puedes dirigir tu inconveniente es 018000523533. Saludos (2)
2016	<a href="https://twitter.com/carloxbeto/status/743832126819303424">https://twitter.com/carloxbeto/status/743832126819303424</a>	carloxbeto	corregi. Llano palmas, Rionegro sant. Totalmente sin señal @MovistarCo urge cambio antena 20 km b/manga. @ConectividadCO @CLOPEZanalista	La Dirección de Industria de Comunicaciones del MinTIC te puede ayudar. cc @MinTIC_responde

2016	<a href="https://twitter.com/jgp2287/status/740301288467009536">https://twitter.com/jgp2287/status/740301288467009536</a>	jgp2287	@MinTIC_responde cuando se pagaran los semestres de segunda convocatoria TIC para que los estudiantes nos podamos graduar? #TalentoTI	Buenas tardes, esta información al correo electronico talentodigital@mintic.gov.co ,feliz día
2016	<a href="https://twitter.com/DiegoGaRam/status/768890333866315777">https://twitter.com/DiegoGaRam/status/768890333866315777</a>	DiegoGaRam	Señores @MinTIC_responde de hace un par de días les envié un DM pero no he recibido respuesta de su parte. Agradecería atendieran la solicitud.	Buenos días,le informamos que efectivamente nuestro archivo si cuenta con una copia de respectivo decreto,por DM más información
2016	<a href="https://twitter.com/SiTengoEmpleo/status/778625995201011712">https://twitter.com/SiTengoEmpleo/status/778625995201011712</a>	SiTengoEmpleo	Para que tienen una cuenta como @MinTIC_responde de si no "Responde" Es como un faro sin electricidad, NO SIRVE @Ministerio_TIC @QuinteroCalle	Buenos días, su solicitud se encuentra en tramite con el No 772372.feliz día. cc @Ministerio_TIC @QuinteroCalle
2016	<a href="https://twitter.com/AppsCo/status/766251677083131905">https://twitter.com/AppsCo/status/766251677083131905</a>	AppsCo	@MinTIC_responde Estimados en donde puedo encontrar información del apoyo por parte del ministerio a emprendedores	Buenas tardes, @AppsCo le puede ayudar con esa información, feliz día.
2016	<a href="https://twitter.com/andrewfilipan/status/766020127179599872">https://twitter.com/andrewfilipan/status/766020127179599872</a>	andrewfilipan	@minuto30com @lunadavid Expliquen como permiten instalar antena pegada a la pieza de menores 2 y 4 años.	Buenas tardes, realizaremos el tramite respectivo con su solicitud, por favor envíenos por DM su correo electronico.
2016	<a href="https://twitter.com/IDMontealegre/status/751083911338455040">https://twitter.com/IDMontealegre/status/751083911338455040</a>	IDMontealegre	pero la consulta me dice lo siguiente: "la página solicitada no está disponible" Gracias, pero no tengo aun una solución	Su solicitud, fue radicada con el No 754767 ,puede consultarla en <a href="http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.htm">http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.htm</a> esperamos ... le deseamos un muy buen día.
2016	<a href="https://twitter.com/marckdiaz_/status/723252351079976961">https://twitter.com/marckdiaz_/status/723252351079976961</a>	marckdiaz_	¿En que quedo lo del impuesto a las telecomunicaciones en Barranquilla @Ministerio_TIC @lunadavid? ¿es ilegal? ¿puedo denunciar?	@marckdiaz_ Buenas tardes, radicaremos su solicitud para esto necesitamos que nos colabore con sus datos personales por DM
2016	<a href="https://twitter.com/Rodrigo13844/status/715665002032705536">https://twitter.com/Rodrigo13844/status/715665002032705536</a>	Rodrigo13844	@MinTIC_responde de buen día, como se llama la plataforma online	@Rodrigo13844 Buenas tardes, con este tema le ayuda @Gobiernoenlinea , feliz día.

			para compra de insumos de entidades del estado? Gracias	
2016	<a href="https://twitter.com/tolimanoticias/status/704106078229929984">https://twitter.com/tolimanoticias/status/704106078229929984</a>	tolimanoticias	@MinTIC_responde Señores, quisiera saber por que las emisoras comunitarias de Ibagué no cumplen con la función para la que han sido asignada	Su solicitud fue radicada con el número 721030 puede consultarla en <a href="http://www.mintic.gov.co">http://www.mintic.gov.co</a> . feliz día
2016	<a href="https://twitter.com/Dicaol/status/695997680229748737">https://twitter.com/Dicaol/status/695997680229748737</a>	Dicaol	@Ministerio_TIC un extranjero le roban el celular, le envian uno por courier y tiene ahora un gran problema en la aduana, q hacer?	@Dicaol Por favor envíenos por DM su correo electronico para enviarle la información correspondiente, gracias
2016	<a href="https://twitter.com/ticsanfernando/status/824356992219287554">https://twitter.com/ticsanfernando/status/824356992219287554</a>	ticsanfernando	que debemos hacer para contar con el servicio de zona wifi para gente?@MinTIC_responde	Buenas tardes, por favor envíenos esta información al correo electronico minticresponde@mintic.gov.co ,feliz día
2016	<a href="https://twitter.com/MinTIC_responde/status/778625048798175232">https://twitter.com/MinTIC_responde/status/778625048798175232</a>	SiTengoEmpleo	Para que tienen una cuenta como @MinTIC_responde de si no "Responde" Es como un faro sin electricidad, NO SIRVE @Ministerio_TIC @QuinteroCalle	Buenos días, su solicitud se encuentra en tramite con el No 772372,feliz día. cc @Ministerio_TIC @QuinteroCalle
2016	<a href="https://twitter.com/MinTIC_responde/status/781856106591219712">https://twitter.com/MinTIC_responde/status/781856106591219712</a>	gpmeneses	"la cuenta de Twitter @MinTIC_responde de nunca responde" -- lo escuche por ahí...	Buenos días, ¿En que podemos ayudarle?
2016	<a href="https://twitter.com/MinTIC_responde/status/783044796109713408">https://twitter.com/MinTIC_responde/status/783044796109713408</a>	Musicmundialold	@MinTIC_responde de Hemos enviado una solicitud, estaríamos agradecidos si nos facilitan información. Radicado 770172.	Su solicitud, a nombre del señor Jordan Alvarez se encuentra aún en tramite, en los próximos días se le brindara respuesta.
2016	<a href="https://twitter.com/MinTIC_responde/status/790549546963181568">https://twitter.com/MinTIC_responde/status/790549546963181568</a>	jdloboc	@Ministerio_TIC por qué en el Informe de TICs de 2015 T1 y en el de 2016 T1 la penetración de Risaralda cambia el valor de 2015 (22 y 13)?	Buenos días, por favor envíenos por DM su correo electronico para ayudarle con la información,gracias
2016	<a href="https://twitter.com/MinTIC_responde/status/766018231756808192">https://twitter.com/MinTIC_responde/status/766018231756808192</a>	andrewfilipan	@minuto30com @lunadavid Expliquen como permiten instalar antena pegada a la	Buenas tardes, realizaremos el tramite respectivo con su solicitud, por favor envíenos por DM su correo electronico.

			pieza de menores 2 y 4 años.	
2016	<a href="https://twitter.com/jgp2287/status/740301288467009536">https://twitter.com/jgp2287/status/740301288467009536</a>	/jgp2287/	@MinTIC_responde de cuando se pagaran los semestres de segunda convocatoria TIC para que los estudiantes nos podamos graduar? #TalentoTI	Buenas tardes, esta información al correo electronico talentodigital@mintic.gov.co ,feliz día
2016	<a href="https://twitter.com/RocyNdiaz/status/732955063476445186">https://twitter.com/RocyNdiaz/status/732955063476445186</a>	RocyNdiaz	me podrían ayudar con esto... Muchas gracias gracias este es mi correo rmino@451research.com	Buenos días, para responder a su solicitud necesitamos que por favor nos brinde su correo electronico, mil gracias.
2016	<a href="https://twitter.com/Lopezerre/status/723190405781553152">https://twitter.com/Lopezerre/status/723190405781553152</a>	Lopezerre	@lunadavid @Ministerio_TIC Ministro, no me ha respondido cómo se va a garantizar seguridad informática en puntos públicos de Wi.Fi.	@Lopezerre Buenas tardes, radicaremos su solicitud para esto necesitamos que nos colabore con sus datos personales por DM
2016	<a href="https://twitter.com/luzdelmarweb/status/715184094259318784">https://twitter.com/luzdelmarweb/status/715184094259318784</a>	luzdelmarweb	@roberflex1 @alcaldiadecali @MinTIC_responde de Saludos. Cuantos Puntos Vive Digital hay en #Calico y cuales en Comuna11 y Comuna15? @nmolano	@luzdelmarweb Buenas tardes, esta información se la brindan en el correo conectividad@mintic.gov.co o, feliz día.
2016	<a href="https://twitter.com/fredys_cl/status/717727197759414272">https://twitter.com/fredys_cl/status/717727197759414272</a>	fredys_cl	@MinTIC_responde de que proceso y requisitos debe seguir una persona para registrar un sistema de información?	@fredys_cl por favor sea un poco más detallado con su pregunta, estamos dispuestos a ayudarlo ¿A que sistema de información hace referencia?
2016	<a href="https://twitter.com/Alexa_Gallego/status/697547696568197120">https://twitter.com/Alexa_Gallego/status/697547696568197120</a>	Alexa_Gallego	Srs @Ministerio_TIC q pasa con el portal para realizar el registro de Autorización Venta Terminales Móviles q no esta funcionando?	@Alexa_Gallego Buenos días, por favor enviar documentos al correo electronico mbecerra@mintic.gov.co , feliz día
2016	<a href="https://twitter.com/TuteladelMenor/status/689816257156247552">https://twitter.com/TuteladelMenor/status/689816257156247552</a>	TuteladelMenor	@MinTIC_responde de TEMO POR LA VIDA DE MI FAMILIA, por favor prudencia, ayer nos vinieron a decir, que nos van a matar.	@TuteladelMenor Buenas tardes, este tema es competencia de @PoliciaColombia
2016	<a href="https://twitter.com/AlejoOBermudez/status/689440018272616450">https://twitter.com/AlejoOBermudez/status/689440018272616450</a>	AlejoOBermudez	@Ministerio_TIC Buenos días.	@AlejoOBermudez Buenas tardes, con este tema le

			Necesito conocer las bandas de frecuencia móvil en el país, ¿dónde puedo encontrarlas? ¡Gracias! cc @lunadavid	ayuda @ANE_Colombia ,feliz día.
2016	<a href="https://twitter.com/derechos_hh/status/684964397089976321">https://twitter.com/derechos_hh/status/684964397089976321</a>	derechos_hh	@Ministerio_TIC Es muy triste que todavía vivamos cavernícola mente en el municipio de Carmen de Carupa, vereda sucre, Cundinamarca.	@derechos_hh Buenas tardes, su petición es valiosa para nuestro servicio, le sugerimos ampliar la información en <a href="http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html">http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html</a> ...
2016	<a href="https://twitter.com/hyperconectado/status/667141828534214656">https://twitter.com/hyperconectado/status/667141828534214656</a>	hyperconectado	¿Pregunto a @Ministerio_TIC ya que están de #MinticRindeCuentas Cuánto se gastan en viajes y eventos mensualmente?	@hyperconectado Buenas tardes, su solicitud fue radicada con el No 708889 puede consultarla en <a href="http://www.mintic.gov.co">http://www.mintic.gov.co</a> ,feliz día
2016	<a href="https://twitter.com/Metale_Mente/status/689447138875432960">https://twitter.com/Metale_Mente/status/689447138875432960</a>	Metale_Mente	El gob abre concursos para trabajar con @Ministerio_TIC así como los concursos de procuraduría??	@Metale_Mente Los concursos para trabajar con nosotros se hacen a través de @CNSCColombia por medio medio de convocatorias, feliz día.
2016	<a href="https://twitter.com/yomhov/status/832292229360271362">https://twitter.com/yomhov/status/832292229360271362</a>	yomhov	@MinTIC_responde buenas tardes Ud reciben queja de servicio de tel e internet?	Buenas tardes, ¿Cual es su solicitud?
2016	<a href="https://twitter.com/didacusagrado/status/832627576560504832">https://twitter.com/didacusagrado/status/832627576560504832</a>	didacusagrado	@MinTIC_responde Buenos Días! Por este medio, podría solicitar información de correspondencia enviada al Sr Ministro el Dr @lunadavid ?	En respuesta a @didacusagrado
2016	<a href="https://twitter.com/milozulu/status/832265327773937665">https://twitter.com/milozulu/status/832265327773937665</a>	milozulu	#Video trabajadores de Emscali denuncian sabotaje de empresas privadas a sus redes <a href="http://bit.ly/2kWY ZPO">http://bit.ly/2kWY ZPO</a>	Buenas tardes, ¿Desea que radiquemos esta solicitud? si es así, por favor envíenos por DM sus datos de contacto, para comunicarnos.
2016	<a href="https://twitter.com/leviathan_2018/status/832614013590605824">https://twitter.com/leviathan_2018/status/832614013590605824</a>	leviathan_2018	Internet en los parques principales de los municipios?? Eso ya existe, hace como 6 años! Que es lo nuevo???	Lo invitamos a visitar el <u>micrositio</u> <a href="http://micrositios.mintic.gov.co/zonas-wifi/">http://micrositios.mintic.gov.co/zonas-wifi/</a> para que <u>conozca más acerca de nuestras zonas wifi gratis.</u>
2016	<a href="https://twitter.com/Cabildo_Digital/status/811009829330452480">https://twitter.com/Cabildo_Digital/status/811009829330452480</a>	Cabildo_Digital	@Ministerio_TIC Solicitud de acción directa y de oficio contra Emisoras	En respuesta a @Cabildo_Digital

			Comunitarias y Comerciales	
--	--	--	----------------------------	--

### Interacciones año 2015 de la cuenta @mintic\_responde

Año	Enlace petición	Usuario	Participante A mención	Participante B Respuesta @minticresponde
2015	<a href="https://twitter.com/fredy_rivera/status/547145422981312514">https://twitter.com/fredy_rivera/status/547145422981312514</a>	fredy_rivera	Una para @MinTIC_responde: Donde puedo encontrar los contratos firmados por @Ministerio_TIC y @SesameStreet ESP o sus representantes ?	@fredy_rivera Buenos días, con este tema le ayuda @EnTICconfio , feliz día
2015	<a href="https://twitter.com/juang555/status/552236195892428800">https://twitter.com/juang555/status/552236195892428800</a>	juang555	@Ministerio_TIC buenas tardes, quisiera saber que sucederá en 2015 con el subsidio de internet para estratos 1 y 2...	@juang555 Buenas tardes, con este tema le ayudan en el correo <a href="mailto:conectividad@mintic.gov.co">conectividad@mintic.gov.co</a> , feliz día.
2015	<a href="https://twitter.com/andremartinoa/status/563022349482872833">https://twitter.com/andremartinoa/status/563022349482872833</a>	andremartinoa	@Ministerio_TIC PQR radicada 14/11/2014 todavía en proceso? El término no son 15 días hábiles?	@andremartinoa Buenas tardes, necesitamos el número de radicado para indicarle el estado de su solicitud, feliz día.
2015	<a href="https://twitter.com/FrankSanabria/status/561189917368532992">https://twitter.com/FrankSanabria/status/561189917368532992</a>	FrankSanabria	@Ministerio_TIC @JuanManSantos @diegomolano vega Tenemos un proyecto de TI, donde lo podemos presentar para recibir fondos?	@FrankSanabria Buenas tardes, su petición es valiosa para nuestro servicio, le sugerimos ampliar la información en <a href="http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html">http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html</a> ...
2015	<a href="https://twitter.com/Rodrigo13844/status/552541850419331072">https://twitter.com/Rodrigo13844/status/552541850419331072</a>	Rodrigo13844	Gachetá Cund a 90kms de Bogotá y el tráfico de datos en operadores móviles es un desastre, como mejorar? @MinTIC_responde	@Rodrigo13844 Buenas tardes, con este tema le ayuda @CRCCol , feliz día
2015	<a href="https://twitter.com/komoasi/status/552559492505030656/photo/1">https://twitter.com/komoasi/status/552559492505030656/photo/1</a>	komoasi	@urnadecristal gracias, he intentado con mintic pero no contestan,	@komoasi Buenas tardes, esta solicitud debe enviarse al correo <a href="mailto:talentodigital@gobiernoenlinea.gov.co">talentodigital@gobiernoenlinea.gov.co</a> , feliz día

				donde contestan no tiene la info, este es el Req:	
2015	<a href="https://twitter.com/CindyLu_Quien/status/552568938312503297">https://twitter.com/CindyLu_Quien/status/552568938312503297</a>	CindyLu_Quien		@Ministerio_TI C Hola, me informa mi ISP que el gobierno retiró el subsidio para estrato 1 y 2, Es eso verdad ? y cual fue la razón ???.	@CindyLu_Quien Buenas tardes, con este tema le colaboran en el correo electronico <a href="mailto:conectividad@mintic.gov.co">conectividad@mintic.gov.co</a> , feliz día
2015	<a href="https://twitter.com/INtuitero/status/546793783191670785">https://twitter.com/INtuitero/status/546793783191670785</a>	INtuitero		@MinTIC_resp onde, ¿cuándo podremos gozar de buen internet en Leticia (Amazonas)? La internet es pésima acá. @Ministerio_TI C	@INtuitero En el correo electronico <a href="mailto:conectividad@mintic.gov.co">conectividad@mintic.gov.co</a> , ayudan con su solicitud, feliz día
2015	<a href="https://twitter.com/motosuperiorcol/status/552856602521649152">https://twitter.com/motosuperiorcol/status/552856602521649152</a>	motosuperiorcol		@Ministerio_TI C buenas hay subsidio para internet estratosn 1 2 pues claro dice que solo hasta 31 dic 2014 y para 2015?	@motosuperiorcol Buenas tardes, con este tema le colaboran en el correo electronico <a href="mailto:conectividad@mintic.gov.co">conectividad@mintic.gov.co</a> , feliz día.
2015	<a href="https://twitter.com/milcanecas/status/55356013575585792">https://twitter.com/milcanecas/status/55356013575585792</a>	/milcanecas/status		hola @diegomolano vega @Ministerio_TI C por que dejaron acabar el Esquema de subsidios para internet en estratos 1 y 2 <a href="http://bit.ly/1AQsz6b">http://bit.ly/1AQsz6b</a>	@milcanecas Buenas tardes, con este tema le ayudan en el correo electronico <a href="mailto:conectividad@mintic.gov.co">conectividad@mintic.gov.co</a> , feliz día
2015	<a href="https://twitter.com/CesarAu0619/status/555450179160387584">https://twitter.com/CesarAu0619/status/555450179160387584</a>	CesarAu0619		@Ministerio_TI C puedo usar libremente en el pais equipos walkie talk que funcionen con FRS ???	@AnthonyNeck Buenas tardes, con este tema le ayuda @sicsuper , feliz día
2015	<a href="https://twitter.com/JuanSalgado09/status/567972185899462656">https://twitter.com/JuanSalgado09/status/567972185899462656</a>	JuanSalgado09		@ClaroColombia 1. persona radicada exterior no puede cancelar celular con carta autenticada notaria USA. @MinTIC_resp onde	@JuanSalgado09 Buenas tardes, con este tema le ayuda @CRCCol , feliz día
2015	<a href="https://twitter.com/EALARCON2013/status/556125917232525312">https://twitter.com/EALARCON2013/status/556125917232525312</a>	EALARCON2013		@Ministerio_TI C Sii....desmontan subsidio para	@EALARCON2013 Buenas tardes, con esta solicitud le colaboran en el correo electronico



			internet para estratos 1 y 2 a partir del 31 dic. 2014 según @ClaroColombia ....?	conectividad@mintic,http://gov.co ,feliz día.
2015	<a href="https://twitter.com/unjugetero/status/556069766725922816">https://twitter.com/unjugetero/status/556069766725922816</a>	unjugetero	@Ministerio_TIC @Diego_Molano ¿De dónde podemos bajar los acuerdos o contratos que están haciendo a nombre de todos con Zuckerberg?	@unjugetero Buenas tardes, radicaremos su solicitud pero antes necesitamos que por DM nos envíe por favor sus datos de contacto, gracias.
2015	<a href="https://twitter.com/SharkUsia23/status/557172684292108289/photo/1">https://twitter.com/SharkUsia23/status/557172684292108289/photo/1</a>	SharkUsia23	@ConectividadCO @diegomolano vega @MCarolinaHoyosT @urnadecristal @colombiadigit al ver imagen. ahí esta mi inquietud.	@SharkUsia23 Buenas tardes, con esta solicitud le colaboran en el correo electrónico conectividad@mintic.gov.co , feliz día.
2015	<a href="https://twitter.com/PipelinGomez/status/595279908751974400?lang=es">https://twitter.com/PipelinGomez/status/595279908751974400?lang=es</a>	PipelinGomez	Buena tarde señores @MinTIC_responde, ¿es real que su gobierno quitó un subsidio de Internet y telefonía? [Según @UNEMejorjuntos]	@PipelinGomez Buenos días, esta solicitud se la contestaran en el correo electrónico conectividad@mintic.gov.co , feliz día
2015	<a href="https://twitter.com/edwlnmoreno/status/595608175551852544?lang=es">https://twitter.com/edwlnmoreno/status/595608175551852544?lang=es</a>	edwlnmoreno	@MinTIC_responde me podrían ayudar ¿que aplicaciones tic hay para los Colegios y Escuelas con estudiantes en condición de discapacidad?	@edwlnmoreno Buenos días, compartimos su consulta con @AppsCo , ellos le ayudarán, feliz día
2015	<a href="https://twitter.com/FrankSanabria/status/595947584683962368?lang=es">https://twitter.com/FrankSanabria/status/595947584683962368?lang=es</a>	FrankSanabria	@MinTIC_responde Donde puedo conseguir las IP's que le han sido asignadas a Colombia por parte de la LANIC	@FrankSanabria Buenos días, su petición es valiosa para nuestro servicio, le sugerimos ampliar la información en <a href="http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html">http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html</a> ...
2015	<a href="https://twitter.com/Edgar_Sanchez17/status/59590549812924416?lang=es">https://twitter.com/Edgar_Sanchez17/status/59590549812924416?lang=es</a>	Edgar_Sanchez17	@Ministerio_TIC Me podrían brindar información del procedimiento y los requisitos	@Edgar_Sanchez17 El representante legal de la universidad, debe enviar formalmente la solicitud, es importante leer la resolución 415 de 2010.

			para crear una <u>emisora con énfasis académico.</u> gracias.	
2015	<a href="https://twitter.com/carlosateho/status/597133710669021185?lang=es">https://twitter.com/carlosateho/status/597133710669021185?lang=es</a>	carlosateho	A todas estas, la reversión de las redes de celular se quedó en la sentencia? @cinicopaisa @posderechoul	@cinicopaisa Este tema es <u>competencia de @CRCCol</u> , <u>feliz día</u>
2015	<a href="https://twitter.com/J_ALEXALZATE/status/595415330668838913?lang=es">https://twitter.com/J_ALEXALZATE/status/595415330668838913?lang=es</a>	J_ALEXALZATE	@ClaroColombia @Tigo_Colombia @MovistarCopa - Cds necesita mas cobertura movil en el area rural. Q hay q hacer? @Ministerio_TIC @CRCCol	@J_ALEXALZATE Buenas tardes,su petición es valiosa para nuestro servicio,le sugerimos ampliar la información en <a href="http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html">http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html</a> ...
2015	<a href="https://twitter.com/Gaitanista88/status/5971976242420643840?lang=es">https://twitter.com/Gaitanista88/status/5971976242420643840?lang=es</a>	Gaitanista88	@ministerio_tic azteca <u>comunicaciones instala kiosko vive digital pero no atiende daños y no sabe cuando llegan repuestos.</u>	@Gaitanista88 Buenas tardes, con este tema le ayudan en el correo electrónico <a href="mailto:conectividad@mintic.gov.co">conectividad@mintic.gov.co</a> , <u>feliz día</u>
2015	<a href="https://twitter.com/natalyfandi/status/597731959331233792?lang=es">https://twitter.com/natalyfandi/status/597731959331233792?lang=es</a>	natalyfandi	@MinTIC_responde escribo de @PlazaCapital, he intentado obtener entrevista sobre artículo 41 del PND, Margarita Mora qué ext me comunico	@natalyfandi Buenas tardes, en el 3443460 ext 4181 le brindan la <u>información correspondiente, feliz día</u>
2015	<a href="https://twitter.com/maquio/status/615733503171424256">https://twitter.com/maquio/status/615733503171424256</a>	maquio	@Talento_Digital van hacer convocatoria este semestre de desarrollo del talento en TI? @MinTIC_responde	@maquio Buenas tardes, a finales del mes de Julio se estará <u>realizando la convocatoria, feliz día</u>
2015	<a href="https://twitter.com/BanFilantropia/status/600343588753530880">https://twitter.com/BanFilantropia/status/600343588753530880</a>	BanFilantropia	@MinTIC_responde Tengo una <u>propuesta para presentar al ministerio TIC, referente a un modelo de financiamiento de emprendimientos digitales</u>	@BanFilantropia Buenas tardes, su petición es valiosa para nuestro servicio,le sugerimos ampliar la información en <a href="http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html">http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html</a> ...
2015	<a href="https://twitter.com/Lizeth_R/status/621742715903078400">https://twitter.com/Lizeth_R/status/621742715903078400</a>	Lizeth_R	@Ministerio_TIC Buen día, ¿en Colombia solo existe la Ley	@Lizeth_R Buenas tardes, así es <u>la ley 1341 y su modificatorias regulan todo lo referente a las TIC,feliz día.</u>

			1341 del 2009 <u>para regular todo lo referente a las TICs? ;existe alguna otra?</u>	
2015	<a href="https://twitter.com/CoronellAndrs/status/626402565287202816">https://twitter.com/CoronellAndrs/status/626402565287202816</a>	CoronellAndrs	@MinTIC_resp onde Quiero <u>radicar una queja sobre incumpliendo en el plan mínimo de expansión de red móvil por parte de los operadores.</u>	@CoronellAndrs Su petición es valiosa para nuestro servicio,le sugerimos ampliar la información en <a href="http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html">http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html</a> ...
2015	<a href="https://twitter.com/CoronellAndrs/status/627158964103446528">https://twitter.com/CoronellAndrs/status/627158964103446528</a>	CoronellAndrs	@MinTIC_resp onde a que ente <u>le corresponde dar información referente a los puntos y kioskos vive digital instalados en parques.</u> Gracias	@CoronellAndrs Buenas tardes, este tema es competencia de @ConectividadCO , feliz día
2015	<a href="https://twitter.com/willipannefle/status/626939817327263744">https://twitter.com/willipannefle/status/626939817327263744</a>	willipannefle	@sicsuper @FiscaliaCol a donde puedo acudir si @instagram no me soluciona el problema ya que me hackearon mi cuenta personal?	@willipannefle Buenas tardes, con este tema le ayuda @CaiVirtual , feliz día
2015	<a href="https://twitter.com/andreav_barrero/status/628312436207132672">https://twitter.com/andreav_barrero/status/628312436207132672</a>	andreav_barrero	@Ministerio_TI C Con quien <u>puedo contactarme para ofrecer una charla gratuita referente a la certificación de CCBA?</u>	@andreav_barrero Claro que si, la invitamos a nuestro formulario de PQRSD para que adjunte la información <a href="http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html">http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html</a> ... gracias.
2015	<a href="https://twitter.com/VelasquezJulian/status/628831280092811264">https://twitter.com/VelasquezJulian/status/628831280092811264</a>	VelasquezJulian	@MinTIC_resp onde Buenos días, <u>podrían verificar un fallo masivo en el servicio de Tigo esta madrugada. No hay como hacer llamadas ni datos.</u>	@VelasquezJulian Buenas tardes, @Tigo_Colombia le ayuda con ese tema, feliz día
2015	<a href="https://twitter.com/juniorreales/status/626973171305054208">https://twitter.com/juniorreales/status/626973171305054208</a>	/juniorreales	@lunadavid Ministro me gustaría que respondiera a mi pregunta. Gracias y saludos	@juniorreales Buenas tardes, por favor envienos por DM sus datos como cedula, dirección y telefono, por este medio le indicaremos el <u>radicado</u>

			@Ministerio_TIC @ConectividadCO @MinTIC_responde	
2015	<a href="https://twitter.com/albertocoder/status/647090271478501376?lang=es">https://twitter.com/albertocoder/status/647090271478501376?lang=es</a>	albertocoder	@JuanManSantos @Ministerio_TIC Cuántos datos se han movido por la Read Nacional de Fibra Óptica los últimos 3 años?	@albertocoder Buenas tardes, en el correo electrónico <a href="mailto:conectividad@mintic.gov.co">conectividad@mintic.gov.co</a> le brindan la información correspondiente, feliz día.
2015	<a href="https://twitter.com/juniorreales/status/629022031535845376">https://twitter.com/juniorreales/status/629022031535845376</a>	/juniorreales	@MinTIC_responde las emisoras comunitarias sólo son para los municipios o también los corregimientos puedes tenerlas? Saludos!!	@juniorreales Buenas tardes, lo invitamos a leer la resolución 415 de 2010 para una información más detallada, feliz día
2015	<a href="https://twitter.com/FortichGreidis/status/629065138159644672">https://twitter.com/FortichGreidis/status/629065138159644672</a>	FortichGreidis	@MinTIC_responde existe algún proceso gubernativo q sirva para q un operador móvil se le obligue a brindar cobertura en X lugar?. Gracias	@FortichGreidis Buenas tardes, radicaremos su solicitud, pero antes envíenos sus datos por DM, nombre, cédula, teléfono, correo, gracias.
2015	<a href="https://twitter.com/PaoParraa/status/648988742175334400?lang=es">https://twitter.com/PaoParraa/status/648988742175334400?lang=es</a>	PaoParraa	@MinTIC_responde para ustedes ¿cuáles son las desventajas comunicativas que plantea la tecnología en una sociedad? #LaClaseDeRedes	@PaoParraa Buenas tardes, su petición es valiosa para nuestro servicio, le sugerimos ampliar la información en <a href="http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html">http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html</a> ... gracias
2015	<a href="https://twitter.com/Gheraaa/status/63082224925224960">https://twitter.com/Gheraaa/status/63082224925224960</a>	Gheraaa	¿@MinTIC_responde, es verdad que ya no puedo comprar equipos nuevos por internet desde fuera de Colombia?	@sebestya Buenas tardes, así es según el Decreto 2025 del 16/10/15 para mayor información la @CRCCol le ayuda con este tema, feliz día.
2015	<a href="https://twitter.com/jmbohorquez/status/631147204074438656">https://twitter.com/jmbohorquez/status/631147204074438656</a>	jmbohorquez	@Ministerio_TIC ustedes saben por qué paypal deja de operar en Colombia a partir de septiembre?	@jmbohorquez Buenas tardes, radicaremos su solicitud pero antes es necesario que nos envíe por favor, nombre, cédula, teléfono y correo, gracias
2015	<a href="https://twitter.com/JonatanPillaca/status/628084651417071616">https://twitter.com/JonatanPillaca/status/628084651417071616</a>	JonatanPillaca	@crccol Buen día. Trato de	@JonatanPillaca Radicaremos su solicitud, por favor envíenos por

			ubicar el estudio: "Gestión regulatoria de los centros de atención de emergencias" Por favor, ¿me podrían ayudar?	DM sus datos de contacto como teléfono, cédula, correo y dirección @CRCCol
2015	<a href="https://twitter.com/gatodario/status/634050641380425728">https://twitter.com/gatodario/status/634050641380425728</a>	gatodario	@Ministerio_TI C hola, quisiera saber sobre convocatorias para trabajar con uds. En aspirantes@mintic.gov.co no obtuve rta. Gracias.	@gatodario Buenas tardes, para convocatorias laborales lo invitamos a visitar la pagina de <a href="https://www.cnsc.gov.co/index.php/convocatorias">https://www.cnsc.gov.co/index.php/convocatorias</a> ... , feliz día.

### Interacciones año 2014 de la cuenta @mintic\_responde

Año	Enlace petición	Usuario	Participante A Contenido mención	Participante B Respuesta @minticresponde
2014	<a href="https://twitter.com/MinTIC_responde/status/420938177595977729">https://twitter.com/MinTIC_responde/status/420938177595977729</a>	Apokalypse_8_14	@MinTIC_responde @protegeles @teprotejo urgente prevenir menores web site para "hackear facebook" <a href="http://www.sniffb.com">http://www.sniffb.com</a> Víctimas chantajes	@Apokalypse_8_1 Buenos días, con este tema le puede ayudar @EnTICconfio y @caivirtual, feliz día.
2014	<a href="https://twitter.com/cristiandavidgm/status/419187308470874112">https://twitter.com/cristiandavidgm/status/419187308470874112</a>	cristiandavidgm	@MinTIC_responde ¿como reporto un celular que compre en usa, envie por 4-72 fue robado en las oficinas de Pereira? no tengo imei, serial si	@cristiandavidgm Buenos días, con este tema le puede ayudar @CRCCol, feliz día.
2014	<a href="https://twitter.com/YeisonStivenYS/status/420455819025874944">https://twitter.com/YeisonStivenYS/status/420455819025874944</a>	YeisonStivenYS	@MinTIC_responde Buenos días. En junio/13 propusieron eliminar las clausulas de permanencia. Pero por ahora no se ha vuelto a escuchar nada?	@YeisonStivenYS Buenos días, con este tema le puede ayudar @sicsuper, feliz día.
2014	<a href="https://twitter.com/NeverLaraR/status/420626478544715776">https://twitter.com/NeverLaraR/status/420626478544715776</a>	NeverLaraR	Punto #ViveDigital varios días sin internet en Ponedera Atlantico @MCarolinaHoyosT @MinTIC_responde @Gobatlantico <a href="http://pic.twitter.com/mqEicZ">pic.twitter.com/mqEicZ</a> Zgpc	@NeverLaraR Buenos días, con su solicitud le ayuda @ConectividadCO, feliz día.
2014	<a href="https://twitter.com/lorenamejia709/status/422409877244219392">https://twitter.com/lorenamejia709/status/422409877244219392</a>	lorenamejia709	@Ministerio_TIC @CanalTR3CE AYUDENME CONOCER A BTR COMO LO ICIEERON EN SU PROGRAMA LOS AMO MUCHO LOS ADORO	@lorenamejia709 Buenas tardes, su petición es valiosa para nuestro servicio, le sugerimos ampliar la información en <a href="http://www.mintic.gov.co/index.php/pqr">http://www.mintic.gov.co/index.php/pqr</a>

2014	<a href="https://twitter.com/SolerJuliette/status/423123642914832384">https://twitter.com/SolerJuliette/status/423123642914832384</a>	SolerJuliette	Buen día @MinTIC_responde ¿Cuándo se abren las inscripciones de los cursos digitales del programa #SoyTic? Estoy interesada, gracias!	@SolerJuliette Buenos días, la invitamos a visitar <a href="http://soytic.gov.co/">http://soytic.gov.co/</a> para mayor información comuníquese a nuestra línea 018000914014.
2014	<a href="https://twitter.com/manieplex/status/423090555858714624">https://twitter.com/manieplex/status/423090555858714624</a>	manieplex	@MinTIC_responde quiero conocer los requisitos que debe reunir un ISP en Colombia	@manieplex Buenos días, comuníquese al 3443460 o a nuestra línea gratuita 018000914014 para una información mas detallada, feliz día.
2014	<a href="https://twitter.com/albeirocuesta/status/423479863895666688">https://twitter.com/albeirocuesta/status/423479863895666688</a>	albeirocuesta	@albeirocuesta @Ministerio_TIC @MinTIC_responde en donde se están realizando dichos estudios???	@AndresH71712 Buenas tardes, lo invitamos a visitar la pagina de <a href="http://talentodigital.gov.co/">http://talentodigital.gov.co/</a> , feliz tarde.
2014	<a href="https://twitter.com/carlosmariovl/status/423482547189063680">https://twitter.com/carlosmariovl/status/423482547189063680</a>	carlosmariovl	@albeirocuesta @mintic_responde @ministerio_tic Donde me apunto... o donde es la cola...	@carlosmariovl Buenas tardes, lo invitamos a visitar la pagina de <a href="http://talentodigital.gov.co/">http://talentodigital.gov.co/</a> , feliz tarde.
2014	<a href="https://twitter.com/JOMAPEQUIN/status/423484868249411585">https://twitter.com/JOMAPEQUIN/status/423484868249411585</a>	JOMAPEQUIN	@albeirocuesta @MinTIC_responde y eso en donde es a donde ahí que ir	@JOMAPEQUIN Buenas tardes, lo invitamos a visitar la pagina de <a href="http://talentodigital.gov.co/">http://talentodigital.gov.co/</a> , feliz tarde.
2014	<a href="https://twitter.com/danyrojasp/status/423141513086763008">https://twitter.com/danyrojasp/status/423141513086763008</a>	danyrojasp	@Ministerio_TIC Por qué en Bogotá D.C. Sumapaz, no se cuenta con señal de celular? si el espectro es un servicio público	@danyrojasp Buenos días, comuníquese al 3443460 o a nuestra línea gratuita 018000914014 para una información mas detallada, feliz día.
2014	<a href="https://twitter.com/ebith_/status/423513194594721792">https://twitter.com/ebith_/status/423513194594721792</a>	ebith_	@Ministerio_TIC Hola ya esto que término mi parte de formación sena y quisiera acer mi parte productiva en Leticia (Amaz) trabajar en la soc	@ebith_ Buenas tardes, su petición es valiosa para nuestro servicio, le sugerimos ampliar la información en <a href="http://www.mintic.gov.co/index.php/pqr">http://www.mintic.gov.co/index.php/pqr</a> gracias
2014	<a href="https://twitter.com/Afromedios/status/423514563045519360">https://twitter.com/Afromedios/status/423514563045519360</a>	/Afromedios	@MCarolinaHoyosT @Ministerio_TIC @JuanManSantos. El desarrollo económico de los afro en materia de comunicación donde esta? Políticas claras	@Afromedios Buenas tardes, su petición es valiosa para nuestro sugerimos ampliar la información en <a href="http://www.mintic.gov.co/index.php/pqr">http://www.mintic.gov.co/index.php/pqr</a> gracias
2014	<a href="https://twitter.com/cataortiz1/status/423428127206166528">https://twitter.com/cataortiz1/status/423428127206166528</a>	cataortiz1	nos falta en innovación, pero negar avances de @Ministerio_TIC @MincomercioCo @Colciencias @Bancoldex desestimula empresas metiéndola toda	@ortizzz25 @cataortiz1 Su petición es valiosa para nuestro servicio, le sugerimos ampliar la información en <a href="http://www.mintic.gov.co/index.php/pqr">http://www.mintic.gov.co/index.php/pqr</a> gracias
2014	<a href="https://twitter.com/ISCUTP/status/424278719696732160">https://twitter.com/ISCUTP/status/424278719696732160</a>	ISCUTP	@MinTIC_responde ¿existe una dependencia del @Ministerio_TIC que pueda ayudar a nuestro equipo a la maratón mundial? <a href="http://ow.ly/2aprWq">http://ow.ly/2aprWq</a>	@ISCUTP Buenos días, con este tema le puede ayudar @AppsCo, feliz tarde.
2014	<a href="https://twitter.com/anesvel/status/424884558203334656">https://twitter.com/anesvel/status/424884558203334656</a>	/anesvel	@MinTIC_responde en Valle sin internet en	@anesvel Buenas tardes, con este tema le ayuda @ConectividadCO

			escuelas. proyectos TIC en el aula se frenaron. los docentes necesitamos solución rápida	
2014	<a href="https://twitter.com/guillermo_eb/status/425074937116651521">https://twitter.com/guillermo_eb/status/425074937116651521</a>	guillermo_eb	@MinTIC_responde Busco ayuda para que las autoridades den con un hábil estafador por internet (Robert Edo Mindiola) Cualquier pregunta inbox	@guillermo_eb Buenas tardes, con este tema le ayuda @caivirtual, feliz tarde.
2014	<a href="https://twitter.com/redesinternal/status/427215806033043456">https://twitter.com/redesinternal/status/427215806033043456</a>	redesinternal	Ecuador implementará consulados virtuales <a href="http://www.americaeconomia.com/politica-sociedad/mundo/ecuador-implementara-consulados-virtuales-partir-de-febrero...">http://www.americaeconomia.com/politica-sociedad/mundo/ecuador-implementara-consulados-virtuales-partir-de-febrero...</a> ¿Cómo va Gobierno Electrónico en Colombia? @MinTIC_Responde	@redesinternal Buenos días, con este tema le ayuda @Gobiernoonline
2014	<a href="https://twitter.com/lucho4061/status/428245245663264768">https://twitter.com/lucho4061/status/428245245663264768</a>	@lucho4061	@MinTIC_responde que les estoy pidiendo no es plata solo un un pc para estudiar soy discapacitado.poblacion bulnurable de estrato 1 vivo	@lucho4061 Buenas tardes, con este tema le ayuda @CompuParaEducar, feliz día.
2014	<a href="https://twitter.com/levariascos/status/428350557766811648">https://twitter.com/levariascos/status/428350557766811648</a>	levariascos	@Ministerio_TIC @emisora89_1 @MinTIC_responde Porque a un colegio de 62 años No se le ha donado un solo PC???	@Ievariascos Buenos días, con esta solicitud lo ayuda @CompuParaEducar, feliz día.
2014	<a href="https://twitter.com/MCarolinaHoyosT/status/393532385880731648">https://twitter.com/MCarolinaHoyosT/status/393532385880731648</a>	MCarolinaHoyosT	@MCarolinaHoyosT dra Carolina se realizaron todas las pruebas emisora de Madrid Cundi ,no hay respuesta llevamos 5 años esperando	@lbeltran2 Buenos días, realizaremos seguimiento a su caso por favor envíe por DM sus datos para ponernos en contacto CC @MCarolinaHoyosT
2014	<a href="https://twitter.com/nenislandia/status/452104982087888897">https://twitter.com/nenislandia/status/452104982087888897</a>	nenislandia	Quiero conocer el decreto para la creación de una emisora institucional ¿Si existe? @ConectividadCO @diegomolanovega Gracias!	@nenislandia Buenos días, en el siguiente link encuentra la información acerca de la resolución 415 de 2010, CC @ConectividadCO , feliz día
2014	<a href="https://twitter.com/David_Rua/status/452119899775979521">https://twitter.com/David_Rua/status/452119899775979521</a>	David_Rua	@Ministerio_TIC @MinTIC_responde nada que me dan respuesta! Necesito vender celulares de forma #legal #ayuda @JuanManSantos	@David_Rua Necesitamos el # de radicado de solicitud para verificar el estado, sino lo tiene envíenos sus datos por DM cc @Ministerio_TIC
2014	<a href="https://twitter.com/BOLIBAR2/status/450928640789053440">https://twitter.com/BOLIBAR2/status/450928640789053440</a>	BOLIBAR2	@MinTIC_responde quise cambiar cel en Movistar tengo Clausula permanencia 2 años ,con bombos y platillo anunciaron q terminaba, otra mentira	@BOLIBAR2 Buenos días, este tema es competencia de @sicsuper
2014	<a href="https://twitter.com/_Inquieta/status/451401049266737152">https://twitter.com/_Inquieta/status/451401049266737152</a>	_Inquieta	Lástima que hayan empresas como	@_Inquieta Buenos días, ¿Desea que radiquemos su solicitud?

			@Colboletos que generan desconfianza en compras online. TUMBAN con "servicios" ABSURDOS @MinTIC_responde	
2014	<a href="https://twitter.com/efraesco/status/462337756610691072">https://twitter.com/efraesco/status/462337756610691072</a>	efraesco	@MinTIC_responde Porque operadores de cable no han incluido en TV Básica los canales HD disponibles en @tdtcolombia? Debo pagar por esto?	@efraesco Buenas tardes, con este tema le ayuda @ANTVcolombia
2014	<a href="https://twitter.com/tolimanoticias/status/462153072190713856">https://twitter.com/tolimanoticias/status/462153072190713856</a>	tolimanoticias	@MinTIC_responde Que sucedió con las emisoras comunitarias de Ibagué? Son comunitarias o son religiosas?	@tolimanoticias Buenas tardes, <u>para radicar su solicitud es necesario que nos indique sus datos de contacto por DM.</u>
2014	<a href="https://twitter.com/efraesco/status/463347084918521856">https://twitter.com/efraesco/status/463347084918521856</a>	efraesco	@MinTIC_responde Porque canales regionales como telepacífico, telecaribe entre otros no están disponibles en parrilla de TV Básica de UNE?	@efraesco Buenas tardes, este tema es competencia de @ANTVcolombia
2014	<a href="https://twitter.com/dujavi/status/463779147903275008">https://twitter.com/dujavi/status/463779147903275008</a>	dujavi	@MinTIC_responde Muchísimas gracias. Podrían por favor indicarme cual ley regula los pagos sin contacto (contactless) como paypass?	@dujavi Buenas tardes, con este tema le ayuda @SFCsupervisor, feliz día.
2014	<a href="https://twitter.com/BuhodelaCulebra/status/464036467455827968">https://twitter.com/BuhodelaCulebra/status/464036467455827968</a>	BuhodelaCulebra	@MinTIC_responde: ¿e-mails d dominios gov.co son públicos y pueden conocerse con der. petición? ¿Cuál es la frontera púb/priv en este caso?	@BuhodelaCulebra Buenos días, con este tema le ayuda @Gobiernoenlinea , feliz día.
2014	<a href="https://twitter.com/Wisercom/status/463881209412476928">https://twitter.com/Wisercom/status/463881209412476928</a>	Wisercom	@wisercom buenos días, si es para radiodifusión sonora en este enlace encuentra la información <a href="http://ow.ly/8c7P7">http://ow.ly/8c7P7</a>	@Ministerio_TIC Buena noche, el min Tic ya tiene aprobado el uso de radio bases Ubiquiti tipo Airfiber 24 en banda de 24Ghz?
2014	<a href="https://twitter.com/cyplazas/status/464209672766259200">https://twitter.com/cyplazas/status/464209672766259200</a>	cyplazas	@MinTIC_responde injusto que concentren 5 antenas de TDT para Medellín cuando municipios como Sogamoso las necesitan <a href="http://pic.twitter.com/JGtFqb0e4z">pic.twitter.com/JGtFqb0e4z</a>	@cyplazas Buenas tardes, con este tema le ayuda @ANTVcolombia , feliz día.
2014	<a href="https://twitter.com/MiladyCorrea/status/464786113065144321">https://twitter.com/MiladyCorrea/status/464786113065144321</a>	/MiladyCorrea	@MinTIC_responde buenos días como <u>descargom mi certificado digital , en la pagina no encuentro ningún link</u>	@MiladyCorrea Buenos días, en el siguiente link <a href="http://www.inscripciones.learnmate.co/index.php/empresario-digital#generar-certificado">http://www.inscripciones.learnmate.co/index.php/empresario-digital#generar-certificado</a> ... puede generar su certificado, feliz día.
2014	<a href="https://twitter.com/AnaMaGuerreroA/status/464849148223954944">https://twitter.com/AnaMaGuerreroA/status/464849148223954944</a>	AnaMaGuerreroA	@MinTIC_responde Me gustaría trabajar en @Ministerio_TIC, ¿a dónde puedo llevar o enviar mi hoja de vida? Gracias.	@AnaMaGuerreroA Buenas tardes, su petición es valiosa para nuestro servicio, le sugerimos ampliar la información en <a href="http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html">http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html</a> ...



2014	<a href="https://twitter.com/lina_orienta/status/464869951153901568">https://twitter.com/lina_orienta/status/464869951153901568</a>	lina_orienta	@MinTIC_responde hola! tengo una conferencia acerca de redes sociales para la búsqueda efectiva de empleo. Les interesaría para adjuntarla?	@lina_orienta Buenas tardes, por DM le indicaremos porque cual medio la puede enviar, feliz día.
2014	<a href="https://twitter.com/elbetotic/status/515951223825256448">https://twitter.com/elbetotic/status/515951223825256448</a>	elbetotic	@MinTIC_responde Seria posible realizar un foro en una IED, sobre el manejo correcto de las redes sociales y de las tic, con ustedes	@MinTIC_responde @elbetotic Claro cuenta con nosotros. Puedes realizar la solicitud al correo solicitudconferencias@enticconfio.gov.co
2014	<a href="https://twitter.com/Afromedios/status/519648740391407616">https://twitter.com/Afromedios/status/519648740391407616</a>	Afromedios	Señor @diegomolanovega el ministerio de @MinTIC_responde hará plan de desarrollo para pueblos afro 2015/2019 ? O gozan de este derecho	@Afromedios Buenas tardes, si el ministerio continuara con este plan, para mayor información visite el siguiente link <a href="http://www.vivedigital.gov.co/afrodescendientes/">http://www.vivedigital.gov.co/afrodescendientes/</a> ...
2014	<a href="https://twitter.com/camoa/status/519161066693996544">https://twitter.com/camoa/status/519161066693996544</a>	camoa	@Ministerio_TIC @arboh65 De acuerdo, venimos tratando que participen en uno de los eventos Open source mas importantes @drupalconlatino	@camoa Buenas tardes, en el 3443460 ext 3005 el grupo de @albeirocuesta le ayudara con ese tema, feliz día.
2014	<a href="https://twitter.com/ing_jk/status/519166212186832896">https://twitter.com/ing_jk/status/519166212186832896</a>	/ing_jk	@MinTIC_responde, <a href="http://apps.co">http://apps.co</a> no responde correos. Como es un programa de MinTIC, debo enviar una PQR directamente al ministerio?	@ing_jk Buenas tardes, @AppsCo le indicara el medio por el cual debe hacer llegar la solicitud, feliz día.
2014	<a href="https://twitter.com/NeverLaraR/status/519193509170278400">https://twitter.com/NeverLaraR/status/519193509170278400</a>	NeverLaraR	No habrá más #ViveDigital para los municipios del Atlántico? @MinTIC_responde mas de 3 meses sin internet de #AtlanticoDigital @segebresi	@NeverLaraR Buenas tardes, con este tema le ayuda @ConectividadCO , feliz día.