

Informe trimestral 2024 enero- febrero- marzo

SOCIAL MEDIA

Presentado por

JUAN SEBASTIÁN VELÁSQUEZ ROA

Community Manager

Superintendencia del Subsidio Familiar

Resumen ejecutivo

- Alcance y Participación:
 - La SSF ha logrado establecer una presencia significativa en las principales plataformas de redes sociales.
 - La cantidad de seguidores/variedades en las cuentas oficiales de la SSF en estas plataformas es consistente y en aumento moderado.
 - La participación del público, medida a través de comentarios, likes y shares, muestra una tendencia positiva, especialmente en publicaciones relacionadas con servicios y preguntas frecuentes.
 - Gracias a la coordinación con las áreas de la SSF se ha podido entablar una comunicación asertiva de cara al público en las redes sociales.
 - Grabación de videos informativos
 - Creación de un podcast para el área jurídica
 - Grabación de espacios informativos del área de oficina de protección al usuario
 - Generación de guiones para las visitas de inspección, vigilancia y control de la SSF entre otras.
- Contenido y Estrategia:
 - La SSF ha demostrado un enfoque equilibrado en su contenido, combinando publicaciones informativas sobre programas de subsidios familiares ofrecidos por las cajas de compensación familiar , así como contenido promocional y de concienciación.
 - Las publicaciones que generan mayor interacción suelen ser aquellas que ofrecen consejos prácticos para las familias, noticias sobre los programas ofrecidos por las cajas de compensación familiar en el país. Las historias cobran interés cuando existen testimonios de beneficiarios de las Canastas de paz.

- Reputación y Percepción Pública:

La mayoría de los comentarios y menciones en las redes sociales sobre la SSF son neutrales o positivos, reflejando una percepción generalmente favorable hacia la institución. Sin embargo, se identifican ocasionalmente comentarios críticos relacionados con la complejidad de los trámites administrativos o la percepción de inequidad en la distribución de los subsidios por parte de las cajas de compensación familiar.

Nota: la oficina de protección al usuario es el área que responde a las PQRS en las redes sociales.

- Interacción y Servicio al Cliente:
 - La SSF muestra una respuesta activa a las consultas y comentarios de los usuarios en las redes sociales, lo que contribuye a una imagen de transparencia y accesibilidad.
 - Se observa una mejora potencial en la velocidad de respuesta a consultas específicas, lo que podría fortalecer la percepción del servicio al cliente.

Conclusiones:

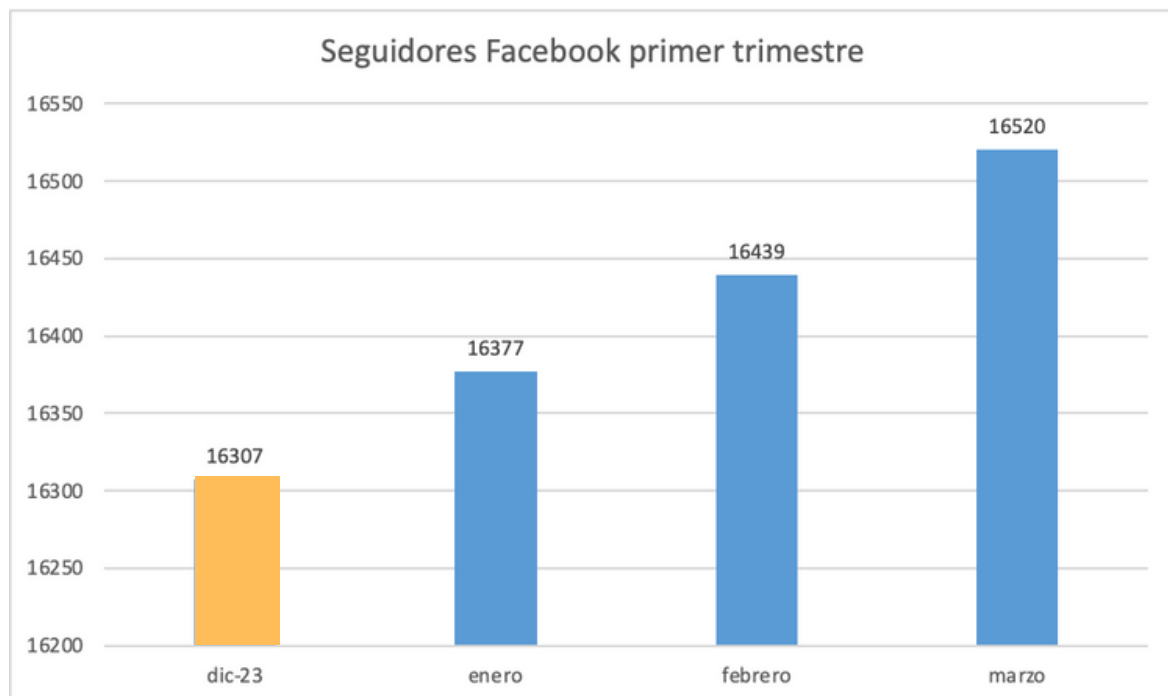
La presencia de la Superintendencia del Subsidio Familiar en las redes sociales es fundamental para su comunicación con el público y la promoción de sus servicios. A través de una estrategia de contenido bien diseñada y una interacción proactiva con los usuarios, la SSF puede continuar fortaleciendo su imagen y aumentando su impacto en las comunidades beneficiarias de los programas de subsidios familiares.

REDES SOCIALES ENERO- MARZO 2024

A continuación, se relaciona el comportamiento de las redes sociales para el primer trimestre del año 2024 en cuanto a seguidores.

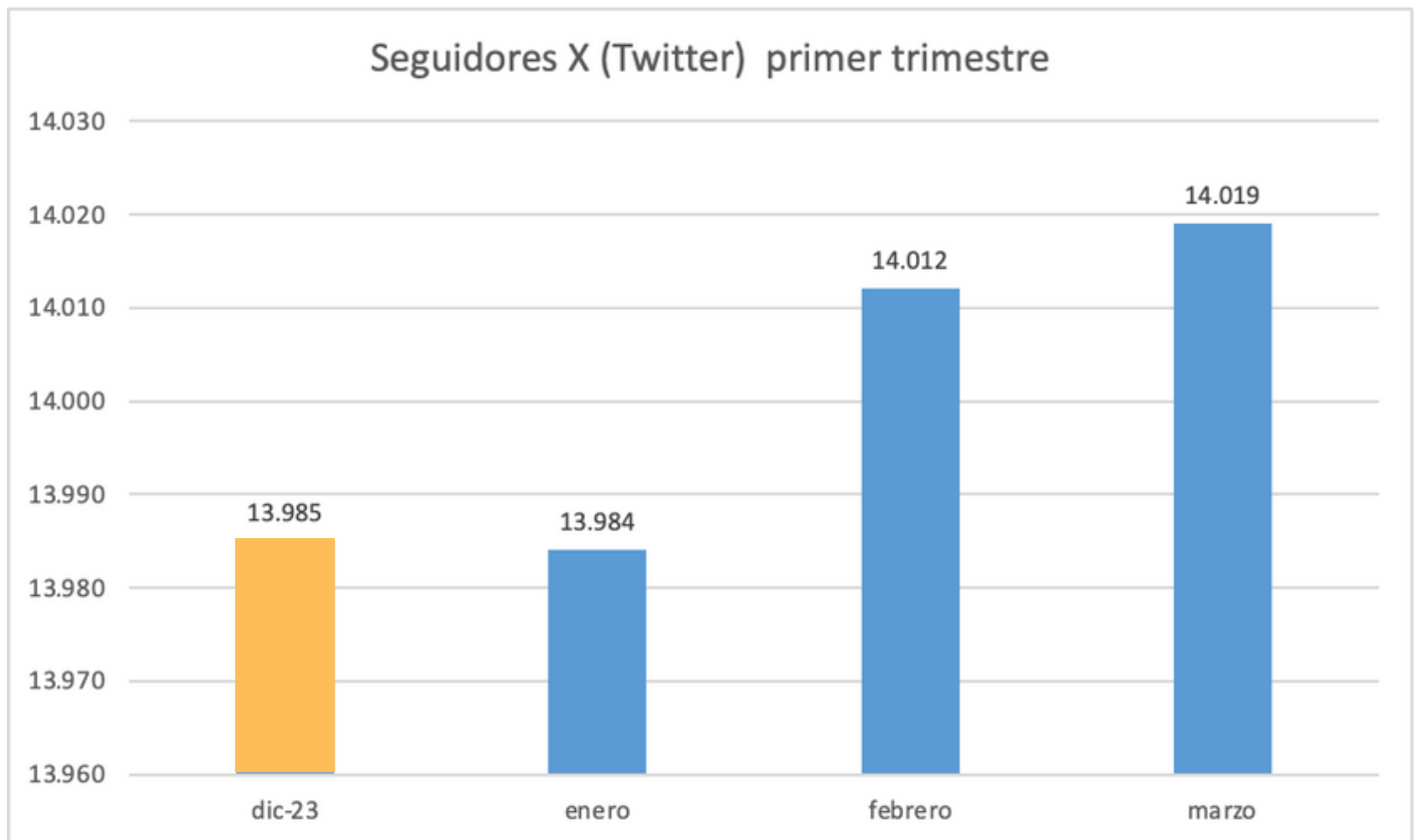
f Facebook

ENERO 16.377 **FEBRERO** 16.439 **MARZO** 16.520



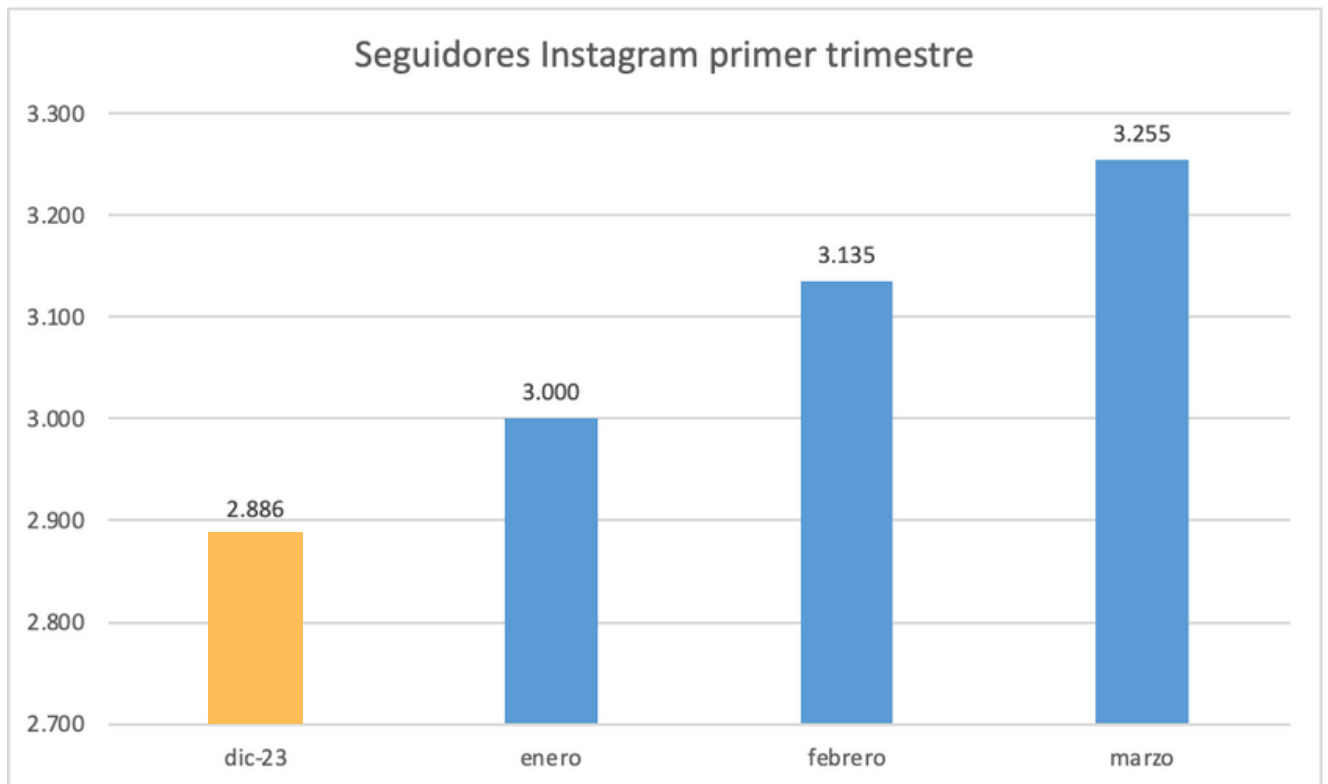
X antes Twitter

ENERO 13.984 **FEBRERO** 14.012 **MARZO** 14.019



Instagram

ENERO 3.000 **FEBRERO** 3.135 **MARZO** 3.255



Alcance e interacciones en redes sociales

Público objetivo: Es el grupo específico de personas al que una empresa, entidad gubernamental o individuo desea llegar con su contenido, mensajes o anuncios en plataformas de redes sociales. La definición de este grupo se basa en sus características demográficas, intereses, comportamientos y otros factores que los hacen más propensos a estar interesados en lo que se ofrece.

Es crucial tener en cuenta la edad, el género, la ubicación geográfica, los intereses, el nivel socioeconómico y el comportamiento al definir un público objetivo para dirigir el mensaje de manera más efectiva.

Seguidores: Las personas que eligen recibir actualizaciones de tu contenido en una plataforma específica son los seguidores en redes sociales. Seguir a un perfil o página en redes sociales indica que la persona ha elegido recibir las publicaciones, actualizaciones y contenido compartido por ese usuario o entidad en su feed de noticias o línea de tiempo. Clientes, fans, seguidores interesados en el contenido que compartes o incluso amigos y familiares pueden ser seguidores. Es importante tener seguidores en redes sociales ya que incrementa la audiencia potencial para tus publicaciones y te permite interactuar y construir relaciones a través de comentarios, me gusta y compartidos.

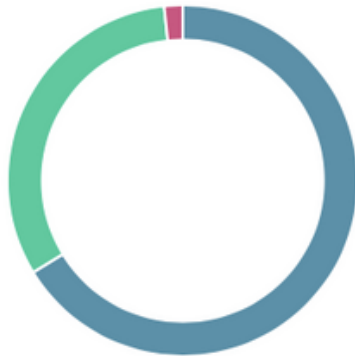
Interacciones: Las interacciones son las acciones que las personas realizan en relación con tus anuncios mientras están en circulación. Ejemplo: Veces que se compartió la publicación, Reacciones a la publicación, comentarios de la publicación, Like, Reproducciones de videos, Clics en enlaces.

Alcance: El alcance en las publicaciones de redes sociales es la cantidad de personas únicas que ven tu contenido en una plataforma específica durante un periodo determinado. Medir el impacto y la visibilidad de tus publicaciones es una métrica importante. El alcance puede ser natural, lo que significa la cantidad de personas que ven tu contenido sin costo alguno, o bien se puede potenciar a través de publicidad pagada, en la cual inviertes para incrementar la visibilidad de tus publicaciones entre un público específico.

Nuestro público

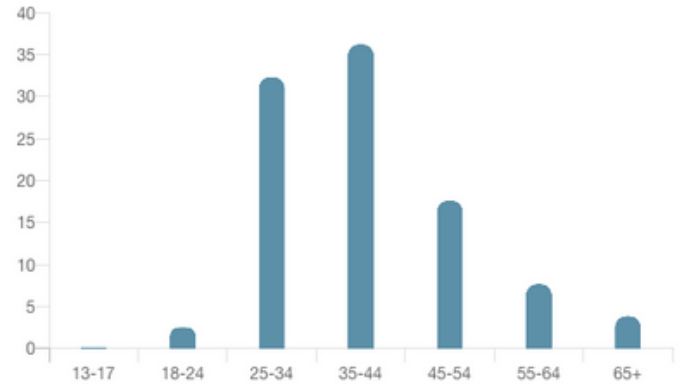
Género

VER TABLA



- Mujer
- Hombre
- desconocido

Edad



Seguidores por país

Ver gráfico

Grupo	cuenta
Colombia	94.79%
Estados Unidos	1.38%
España	1.22%
Chile	0.48%
Australia	0.21%

Seguidores por ciudad

Ver gráfico

Grupo	cuenta
Bogotá, Colombia	19.46%
Calí, Colombia	5.15%
Medellín, Colombia	4.59%
Barranquilla, Colombia	4.15%
Cúcuta, Colombia	3.7%

Alcance e interacciones en Facebook

Alcance

Alcance de las publicaciones ⓘ

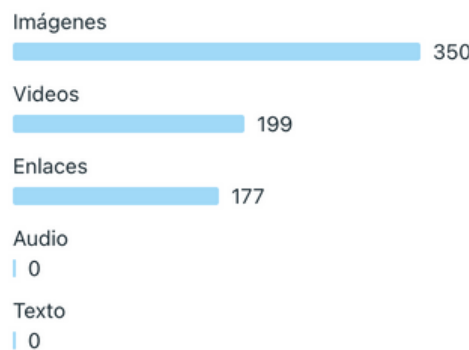
34.6 mil

Total de los últimos 90 días vs. los 90 días anteriores



Mediana de alcance de las publicaciones por tipo de contenido multimedia ⓘ

De publicaciones creadas en los últimos 90 días



Mediana de alcance de las publicaciones por formato de contenido ⓘ

De publicaciones creadas en los últimos 90 días



Interacción

Reacciones, comentarios y veces que se compartieron las publicaciones

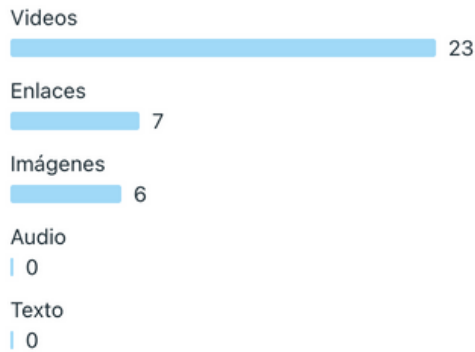
965 ↑ 39.2%

Total de los últimos 90 días vs. los 90 días anteriores



Mediana de reacciones, comentarios y veces que se compartieron las publicaciones por tipo de contenido multimedia

De publicaciones creadas en los últimos 90 días



Mediana de reacciones, comentarios y veces que se compartieron las publicaciones por formato de contenido

De publicaciones creadas en los últimos 90 días



Publicaciones orgánicas con mejor rendimiento

Publicaciones que tuvieron un buen rendimiento durante los últimos 90 días. Comprender qué es lo que funciona puede ayudarte a decidir qué contenido crear y compartir para mantener los buenos resultados.

Mayor alcance de una publicación



Publicación de Facebook
Canastas De Paz Pasto-Nariño Colombia
13 mar 2024 08:01

El alcance de esta publicación (11,102) es un **3,327%** más alto que la mediana de alcance de tus publicaciones (324) en Facebook.

Mayor número de reacciones de una publicación



Publicación de Facebook
Canastas De Paz Pasto-Nariño Colombia
13 mar 2024 08:01

Esta publicación recibió un **2,575%** más de reacciones (214 reacciones) que tu mediana de publicaciones (8 reacciones) en Facebook.

Mayor número de comentarios de una publicación



Publicación de Facebook
Canastas De Paz Pasto-Nariño Colombia
13 mar 2024 08:01

Esta publicación recibió 9 comentarios en comparación con tu mediana de publicaciones (0 comentarios) en Facebook.

Supersubsidio

Publicado por Sebastián Velásquez · 13 de marzo a las 10:01 am ·

¡#Video Conoce las #CanastasDePaz en este nuevo video! 🌱 Agradecimientos a las cajas de compensación familiar por su invaluable contribución a la paz y la prosperidad de nuestro país. #CanastasDePaz #EconomíaPopular



Ver estadísticas y anuncios

Promocionar publicación

201

9 comentarios 55 veces compartida

#Video Conoce las #CanastasDePaz en este nuevo video! 🌱 Agradecimientos a las cajas de compensación...

Publicado por Sebastián Velásquez · 13 de marzo a las 10:01 a.m. ·

Algunas estadísticas solo están disponibles cuando el total tiene un valor mínimo de 100.

Impresiones de publicaciones

11.456

Alcance de las publicaciones

11.207

Interacción

450

Interacciones

200 17 0 0 0 0

Reacciones

217

Comentarios

9

Reproducciones de video de 3 segundos

3.958

Veces compartida

55

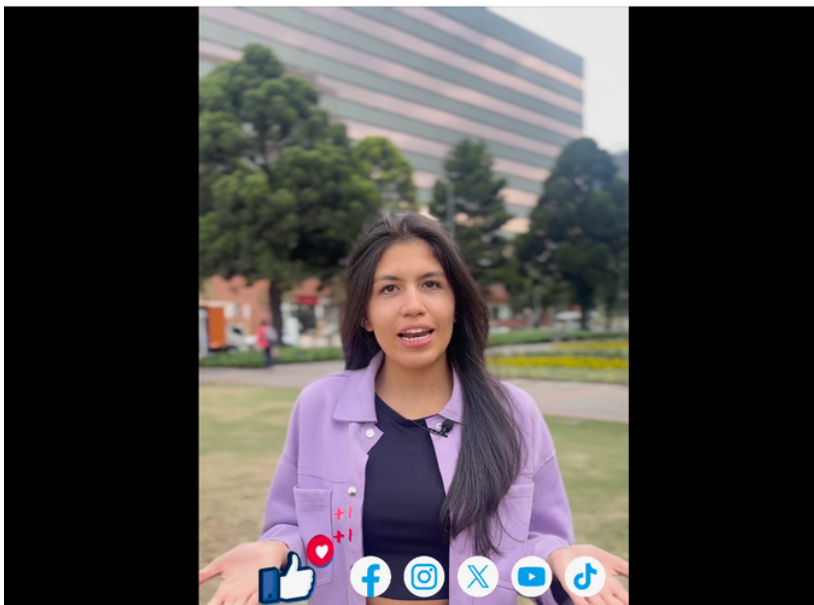
Clics de otro tipo

169

Supersubsidio

Publicado por Sebastián Velásquez · 20 de marzo a las 1:00 pm ·

¡Atención! 📢 Todos los jueves prepárate para sumergirte en el fascinante mundo legal con el podcast de la Oficina Asesora Jurídica. 🎧 Estará disponible en Facebook e Instagram de la Supersubsidio ¡Prepárate para aprender! 📚 #LegalmenteHablando



¡Atención! 📢 Todos los jueves prepárate para sumergirte en el fascinante mundo legal con el podcast de la Ofici...

Publicado por Sebastián Velásquez · 20 de marzo a las 1:00 p.m. ·

Algunas estadísticas solo están disponibles cuando el total tiene un valor mínimo de 100.

Impresiones de publicaciones

292

Alcance de las publicaciones

272

Interacción

280

Interacciones

99 6 0 1 0 0

Reacciones

106

Comentarios

0

Reproducciones de video de 3 segundos

613

Veces compartida

7

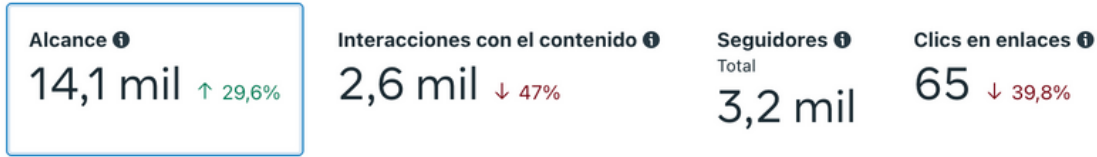
Clics de otro tipo

167

Alcance e interacciones en Instagram

Rendimiento

Diario Acumulado ⓘ

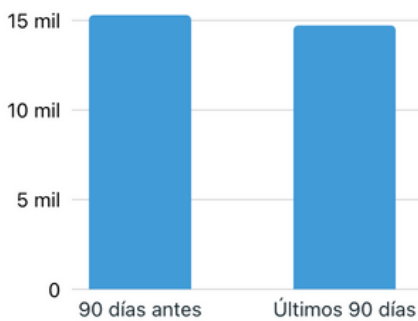


Alcance

Alcance de las publicaciones ⓘ

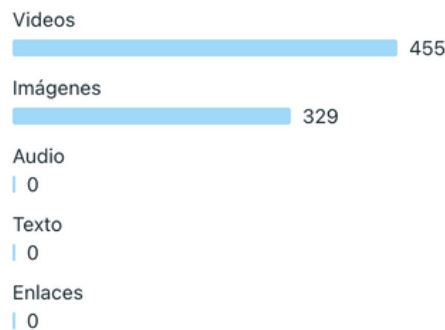
14,7 mil ↓ 3,8%

Total de los últimos 90 días vs. los 90 días anteriores



Mediana de alcance de las publicaciones por tipo de contenido multimedia ⓘ

De publicaciones creadas en los últimos 90 días



Mediana de alcance de las publicaciones por formato de contenido ⓘ

De publicaciones creadas en los últimos 90 días



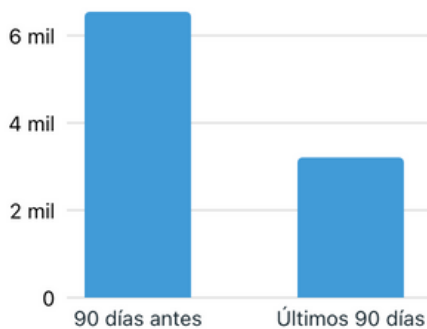
Alcance e interacciones en Instagram

Interacción

Me gusta, comentarios y veces que se compartieron las publicaciones

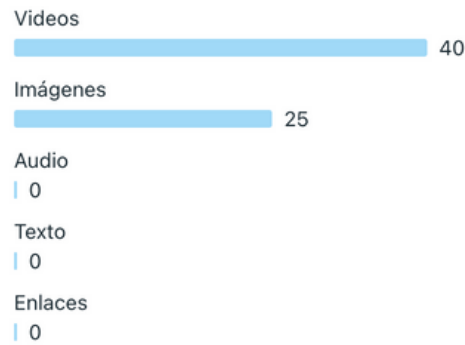
3,2 mil ↓ 50,9%

Total de los últimos 90 días vs. los 90 días anteriores



Mediana de Me gusta, comentarios y veces que se compartieron las publicaciones por tipo de contenido multimedia

De publicaciones creadas en los últimos 90 días



Mediana de Me gusta, comentarios y veces que se compartieron las publicaciones por formato de contenido

De publicaciones creadas en los últimos 90 días



Publicaciones orgánicas con mejor rendimiento

Publicaciones que tuvieron un buen rendimiento durante los últimos 90 días. Comprender qué es lo que funciona puede ayudarte a decidir qué contenido crear y compartir para mantener los buenos resultados.

Mayor alcance de una publicación



Publicación de Instagram
¡Las #CanastasDePaz Llegan al Atlántico para sembrar...
16 mar 2024 10:22

El alcance de esta publicación (4.744) es un **1.113%** más alto que la mediana de alcance de tus publicaciones (391) en Instagram.

Mayor número de Me gusta de una publicación



Publicación de Instagram
¡Las #CanastasDePaz Llegan al Atlántico para sembrar...
16 mar 2024 10:22

Esta publicación recibió 156 Me gusta.

Mayor número de comentarios de una publicación



Publicación de Instagram
#Video ¿Sabías que si pierdes tu empleo, puedes...
7 mar 2024 09:00

Esta publicación recibió 4 comentarios en comparación con tu mediana de publicaciones (0 comentarios) en Instagram.



supersubsidio y cajacopi

supersubsidio ¡Las #CanastasDePaz llegan al Atlántico para sembrar sonrisas y esperanza! En estas imágenes, evidenciamos la emoción de mujeres, campesinos y artesanos locales. Gracias a las cajas de compensación, se fortalece la economía popular.
@combarranquilla
@comfatlantico
@cajacopi
1 sem Ver traducción

jerogo04 🙌🙌🙌
1 sem 2 Me gusta Responder

comfatlantico Apoyemos a todos los emprendimientos locales que hacen presencia en esta feria Canasta de Paz 🙌. Estaremos durante todo el día de hoy hasta las 6:00 pm.
1 sem 1 Me gusta Responder Ver traducción

combarranquilla 🙌🙌
1 sem 1 Me gusta Responder ...

Ver estadísticas Promocionar publicación

Les gusta a osvaldoalvarez y 224 personas más
10 de marzo

Resumen ⓘ

Cuentas alcanzadas	9.066
Cuentas que interactuaron	235
Actividad del perfil	24

Interacción ⓘ



Alcance ⓘ



Impresiones	10.628
Del inicio	7.928
Del perfil	2.551
De otro origen	142
De la sección "Explorar"	5

Interacciones con la publicación	236
Me gusta	225
Veces que se compartió	4
Veces que se guardó	4
Comentarios	3

Actividad del perfil ⓘ	24
Visitas al perfil	21
Nuevos seguidores	3



supersubsidio
Audio original

supersubsidio #Video 🗣️ ¿Sabías que si pierdes tu empleo, puedes postularte al subsidio al desempleo a través de tu última caja de compensación familiar? 🤔 Descubre todo lo que necesitas saber en nuestro nuevo video. ¡No te lo pierdas!

2 sem Ver traducción

vickyys22 Falso el mío se lo robaron
2 sem Responder Ver traducción

— Ver respuestas (1)

gloriajahidi Está información es la que nos interesa a los colombianos 🙌
2 sem 1 Me gusta Responder Ver traducción

tie_ndaluchi Si eso es falso puras mentiras
2 sem Responder Ver traducción

[Ver estadísticas](#) [Promocionar publicación](#)

👍 🗨️ 📌

68 Me gusta
7 de marzo

Reproducciones	2.063
Reproducciones iniciales	1.561
Repeticiones	502
Tiempo de reproducción	5 h 13 min 5 s
Tiempo promedio de reproducción	11 s

Interacciones del reel ⓘ	94
Me gusta	68
Veces que se compartió	12
Veces que se guardó	10
Comentarios	4

Actividad del perfil ⓘ	10
Nuevos seguidores	10

Resumen ⓘ

Cuentas alcanzadas	1.476
Interacciones del reel	94
Actividad del perfil	10

Alcance ⓘ



Reproducciones	2.063
Reproducciones iniciales	1.561
Repeticiones	502
Tiempo de reproducción	5 h 13 min 5 s
Tiempo promedio de reproducción	11 s



Informe trimestral 2024 enero- febrero- marzo

Presentado por

JUAN SEBASTIÁN VELÁSQUEZ ROA

Community Manager

Superintendencia del Subsidio Familiar