



**Informe trimestral 2024  
abril- mayo- junio**

**SOCIAL**

**MEDIA**

Presentado por

**JUAN SEBASTIÁN VELÁSQUEZ ROA**

Community Manager

**Superintendencia del Subsidio Familiar**

## Resumen ejecutivo

### Alcance y Participación:

La SSF ha establecido una presencia relevante en las principales redes sociales, con un crecimiento moderado en el número de seguidores en sus cuentas oficiales. Las publicaciones sobre servicios y preguntas frecuentes muestran una tendencia positiva en la interacción pública, evidenciada por un aumento en comentarios, "me gusta" y compartidos. La efectiva coordinación interna ha permitido una comunicación dirigida y eficiente en redes sociales hacia el público.

Además, se han desarrollado diversos recursos informativos y educativos, tales como videos informativos, un podcast sobre derecho, programas sobre protección al usuario, y guiones para visitas de inspección, vigilancia y control.

Sin embargo, debido a las sinergias por parte del Ministerio de Trabajo, entidad a la cual estamos adscritos, se han recibido mensajes negativos en redes sociales relacionados con las reformas laborales y pensionales. Esto ha llevado a una disminución de aproximadamente 20 seguidores por mes, especialmente en Instagram.

### Contenido y Estrategia:

El contenido de la SSF equilibra información sobre programas de subsidios familiares con material promocional y educativo. Las publicaciones que generan mayor engagement son aquellas que ofrecen consejos prácticos para las y los trabajadores así como a sus familias, también genera interés las noticias sobre los programas de las cajas de compensación familiar.

Para contrarrestar el impacto de los mensajes negativos y reducir la pérdida de seguidores, se recomienda intensificar la publicación de contenido positivo y educativo.

## Reputación y Percepción Pública:

- La mayoría de los comentarios y menciones sobre la SSF en redes sociales son neutrales o positivos, indicando una percepción favorable.
- Hay ocasionales comentarios críticos sobre la complejidad de los trámites administrativos y la percepción de inequidad en la distribución de subsidios por las cajas de compensación familiar.
- La oficina de protección al usuario responde a las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) en redes sociales.

## Interacción y Servicio al Cliente:

- La SSF responde activamente a consultas y comentarios en redes sociales, contribuyendo a una imagen de transparencia y accesibilidad.
- Se recomienda mejorar la velocidad de respuesta a consultas específicas para fortalecer la percepción del servicio al cliente.

## Conclusiones:

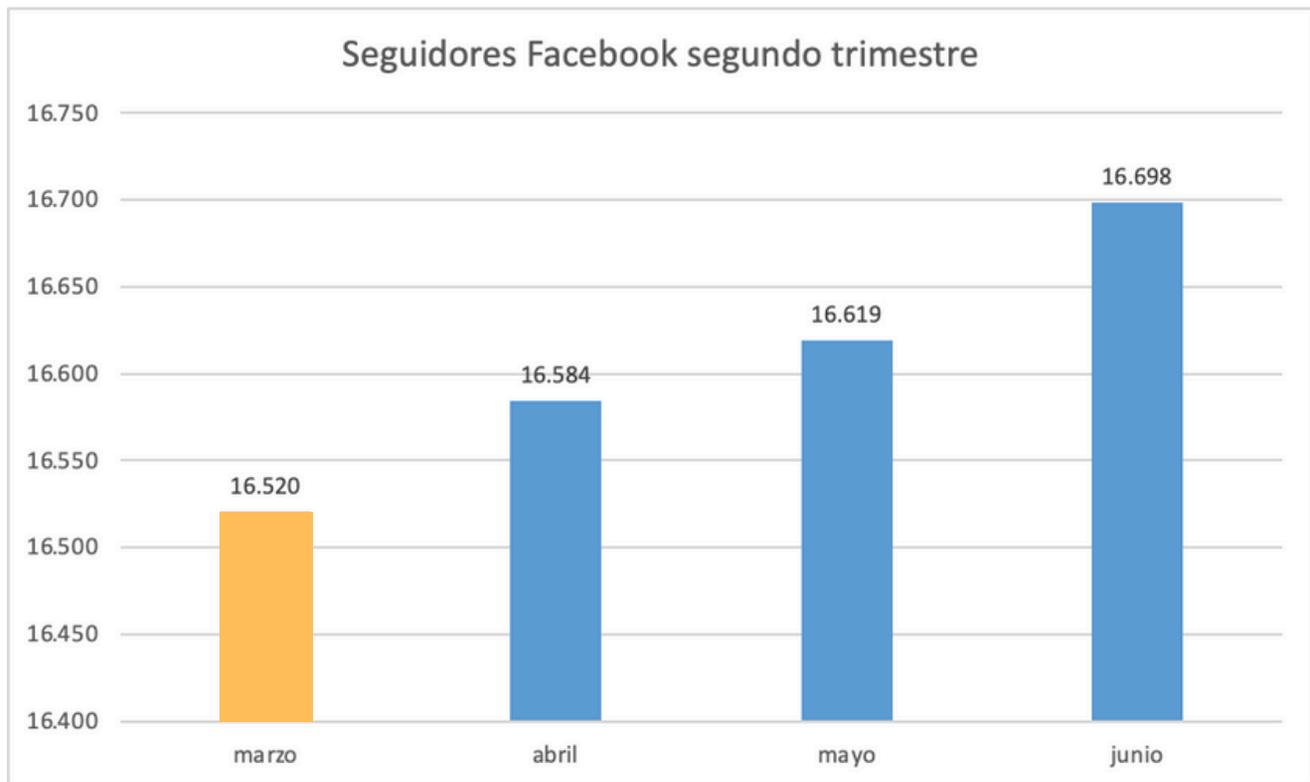
- **Percepción General Favorable:** La mayoría de los comentarios y menciones en redes sociales sobre la SSF son neutrales o positivos, lo que indica que la entidad tiene una percepción pública favorable.
- **Críticas a la Burocracia y Distribución de Subsidios:** Existen críticas ocasionales sobre la complejidad de los trámites administrativos y una percepción de inequidad en la distribución de subsidios por las cajas de compensación familiar, lo cual sugiere áreas específicas de mejora.
- **Respuesta a PQRS:** La oficina de protección al usuario de la SSF responde activamente a las PQRS en redes sociales, demostrando un compromiso con la atención a las inquietudes y problemas de los usuarios.
- **Imagen de Transparencia y Accesibilidad:** La respuesta activa de la SSF a consultas y comentarios en redes sociales contribuye a una imagen de transparencia y accesibilidad, fortaleciendo la confianza del público en la institución.
- **Necesidad de Mejora en la Velocidad de Respuesta:** A pesar de la buena interacción en redes sociales, se recomienda mejorar la velocidad de respuesta a consultas específicas para fortalecer aún más la percepción del servicio al cliente.
- **Potencial de Mejora Continua:** La presencia de comentarios neutrales y positivos, junto con la identificación de áreas críticas y recomendaciones, sugiere que la SSF tiene un buen punto de partida pero debe seguir trabajando en aspectos clave para mantener y mejorar su reputación y percepción pública.

## REDES SOCIALES ABRIL- JUNIO 2024

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

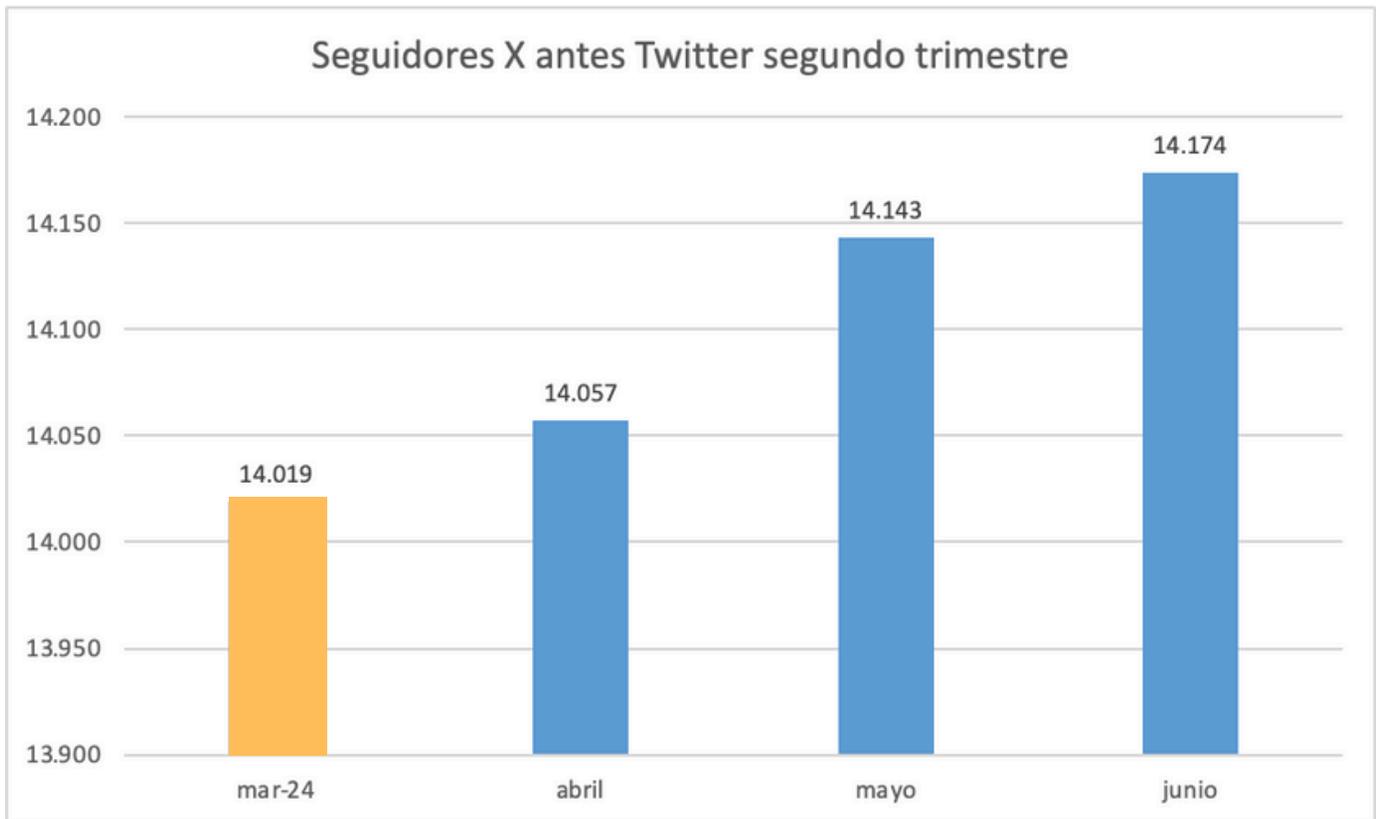
### f Facebook

**ABRIL** 16.584      **MAYO** 16.619      **JUNIO** 16.698



# X antes Twitter

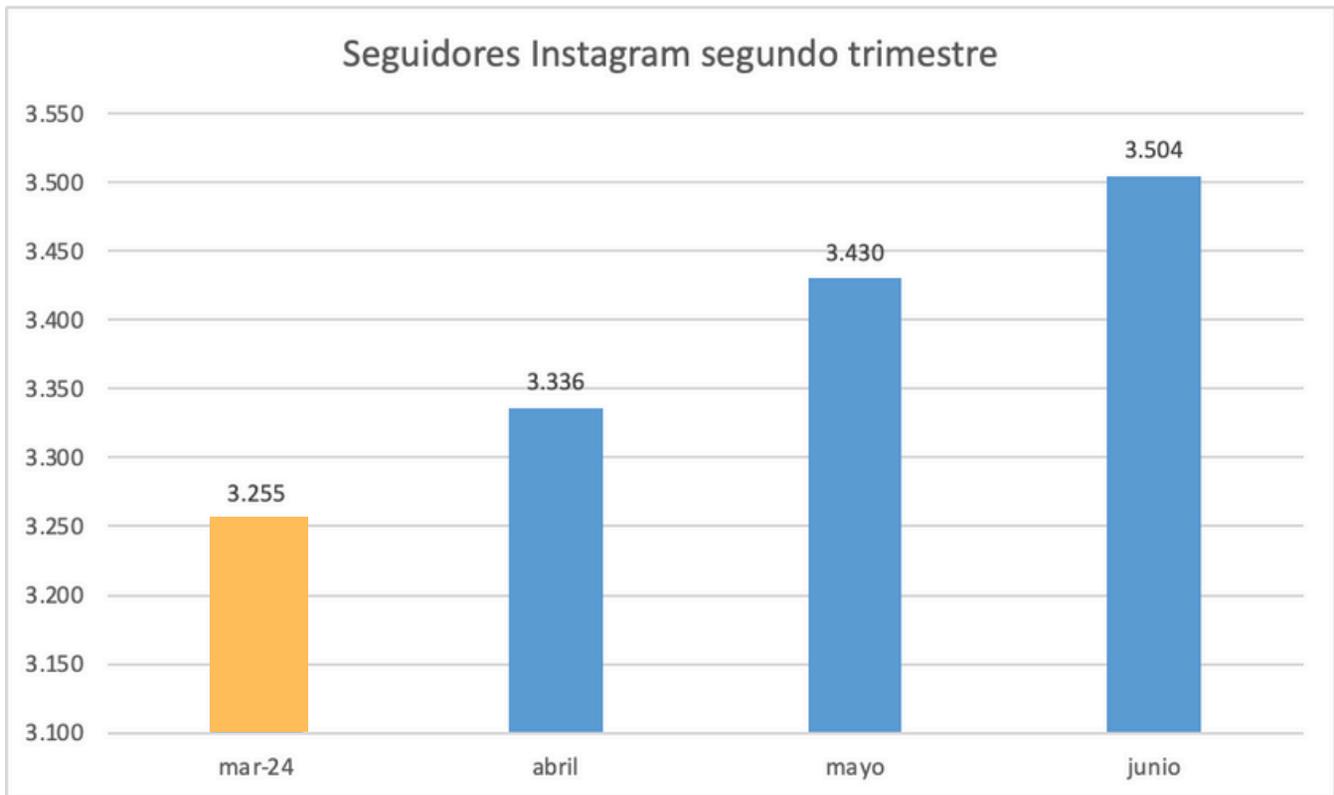
**ABRIL** 14.057      **MAYO** 14.143      **JUNIO** 14.174



Información a corte junio 26 de 2024

# Instagram

**ABRIL** 3.336    **MAYO** 3.430    **JUNIO** 3.504



Información a corte junio 26 de 2024

## Alcance e interacciones en redes sociales

**Público objetivo:** Es el conjunto específico de personas al que una empresa, entidad gubernamental o individuo pretende alcanzar con sus contenidos, mensajes o anuncios en redes sociales. La identificación de este grupo se fundamenta en sus características demográficas, intereses, comportamientos y otros factores que los hacen más propensos a interesarse en lo que se ofrece. Es esencial considerar 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 eficaz.

**Seguidores:** Las personas que optan por recibir actualizaciones de tu contenido en una plataforma específica son tus seguidores en redes sociales. Seguir un perfil o página indica que la persona ha decidido ver las publicaciones, actualizaciones y contenido compartido por ese usuario o entidad en su feed de noticias o línea de tiempo. Pueden ser clientes, fans, personas interesadas en tu contenido, e incluso amigos y familiares. Tener seguidores en redes sociales es crucial, ya que amplía la audiencia potencial de tus publicaciones y 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 plataformas META (Facebook- Instagram)

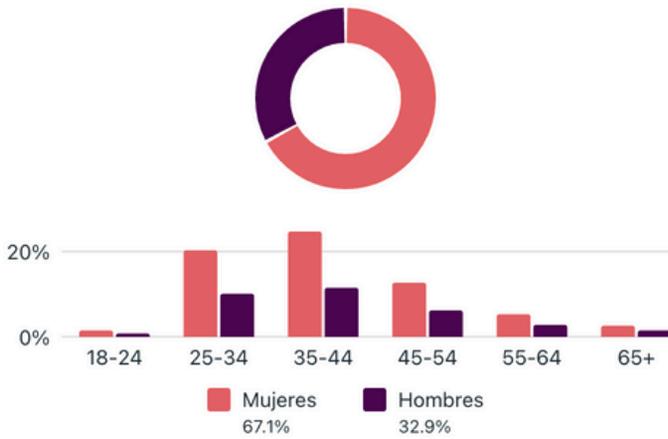
Seguidores de Facebook ⓘ

16,698

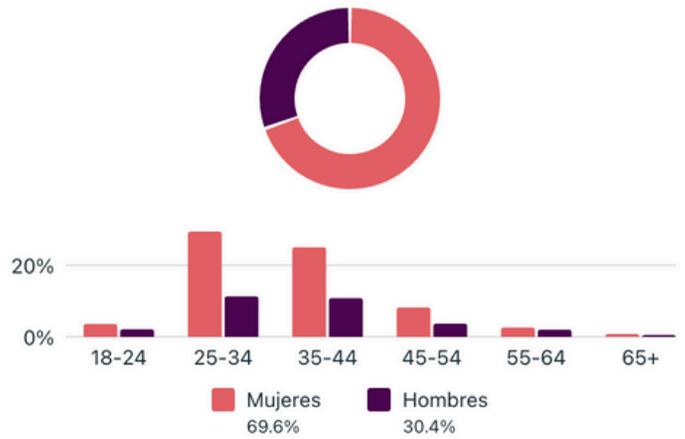
Seguidores de Instagram ⓘ

3,504

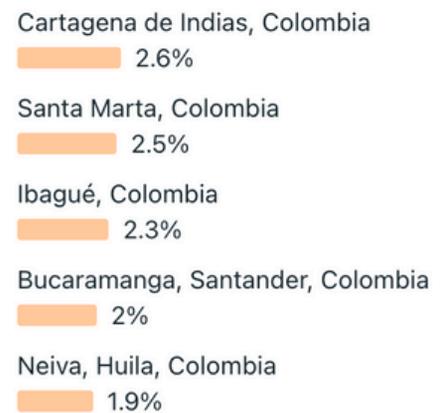
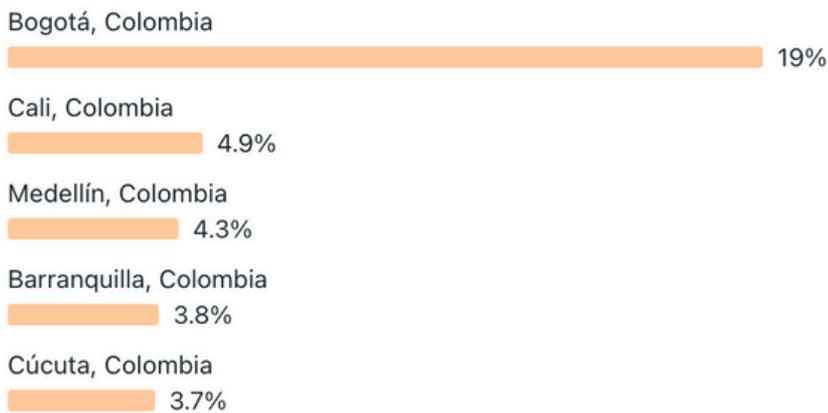
Edad y sexo ⓘ



Edad y sexo ⓘ



## Principales ciudades en Colombia plataformas META (Facebook- Instagram)



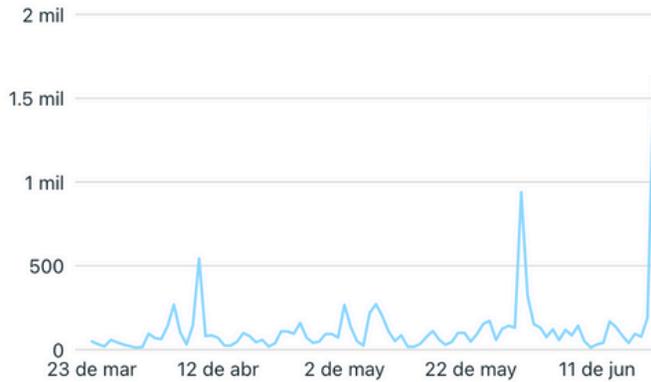
### Visitas plataformas META (Facebook- Instagram)

#### Visitas

Exportar

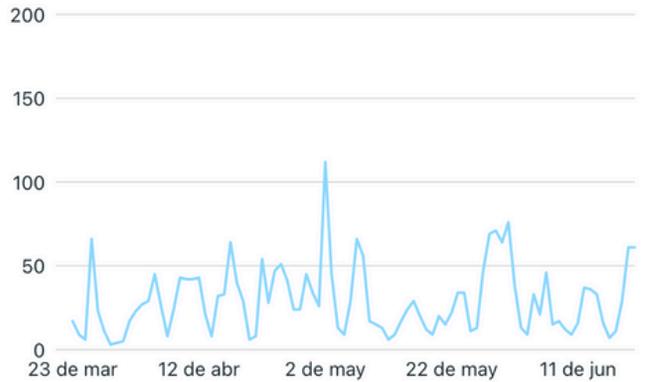
#### Visitas de Facebook

10.9 mil ↑ 31.6%



#### Visitas al perfil de Instagram

2.6 mil ↑ 8.1%



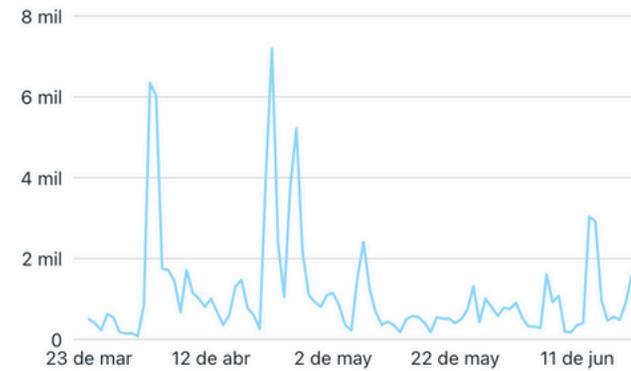
### Alcance plataformas META (Facebook- Instagram)

#### Alcance

Exportar

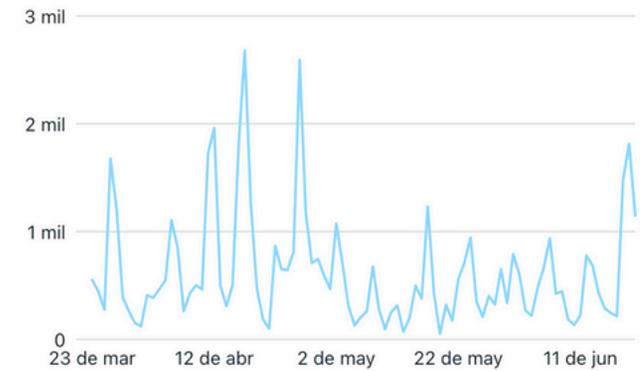
#### Alcance de Facebook

51.7 mil ↑ 29.2%



#### Alcance de Instagram

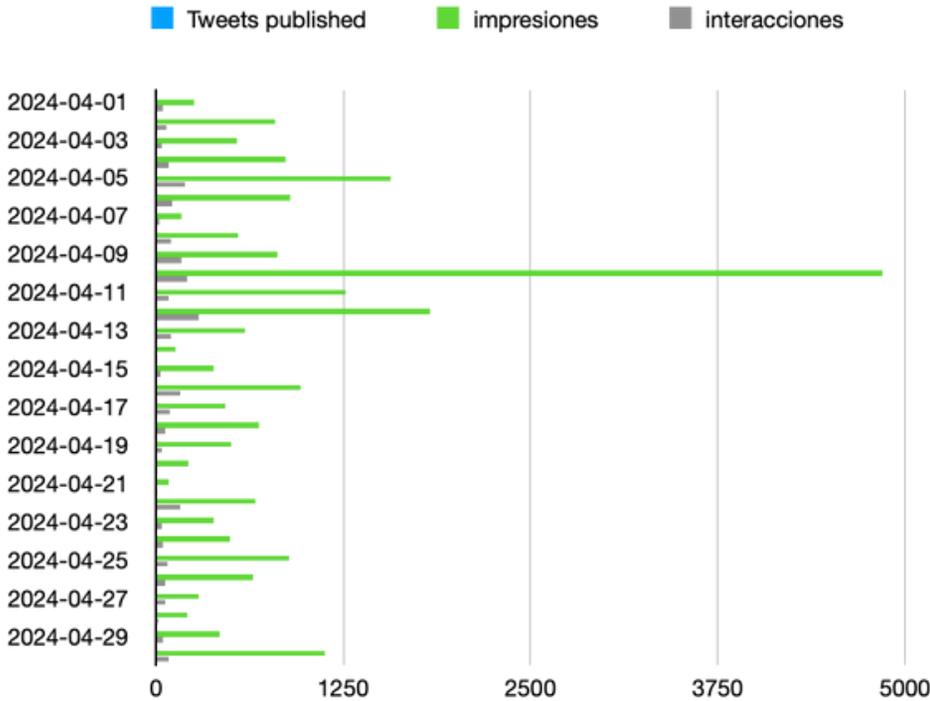
23.5 mil ↑ 29.4%



Información a corte junio 26 de 2024

## Visitas plataformas X antes Twitter

### Interacciones logradas en el mes de abril 2024



Tasa de interacción



Me gusta



En promedio, consiguió **13 me gusta** por día

Clics en el enlace



En promedio, consiguió **3 clics en el enlace** por día

Respuestas



En promedio, consiguió **1 respuestas** por día

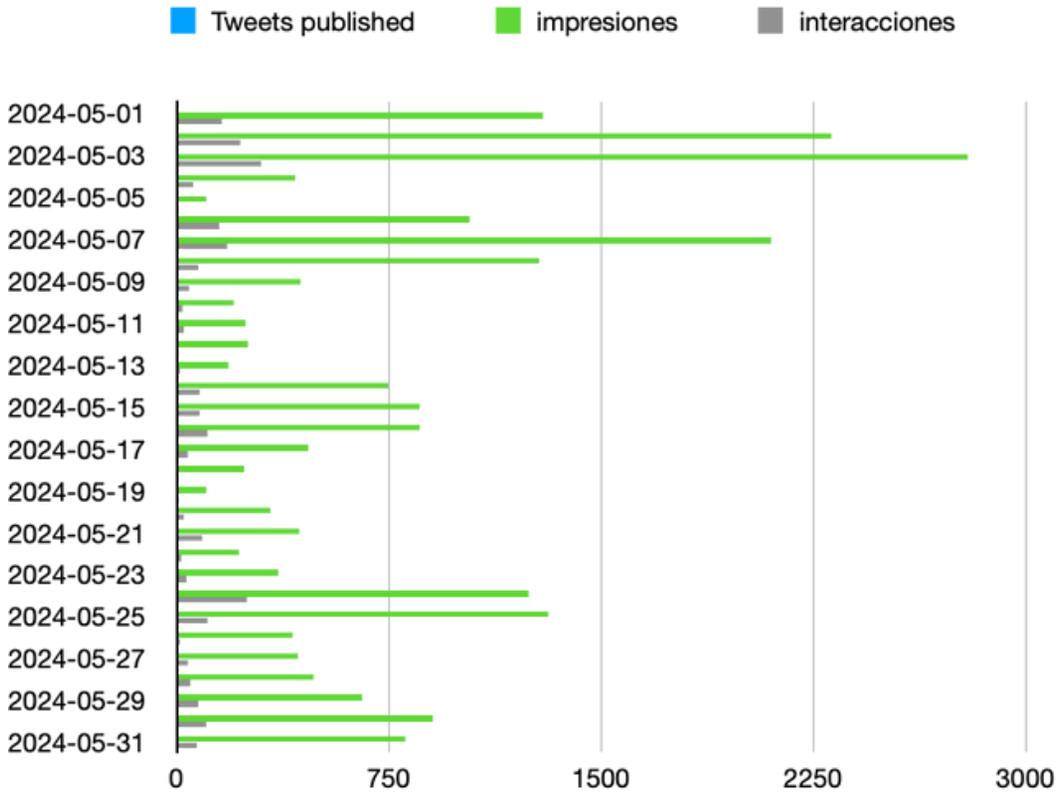
Retweets sin comentarios



En promedio, consiguió **7 Retweets sin comentarios** por día

Información a corte junio 26 de 2024

## Interacciones logradas en el mes de mayo 2024



### Interacciones

Mostrar 31 días con frecuencia diaria

Tasa de interacción

5.9%

May 31  
6.2% tasa de interacción



Clics en el enlace

47

May 29  
3 clics en el enlace



En promedio, consiguió **2 clics en el enlace** por día

Retweets sin comentarios

146

May 31  
1 Retweet sin comentarios



En promedio, consiguió **5 Retweets sin comentarios** por día

Me gusta

281

May 31  
4 me gusta



En promedio, consiguió **9 me gusta** por día

Respuestas

67

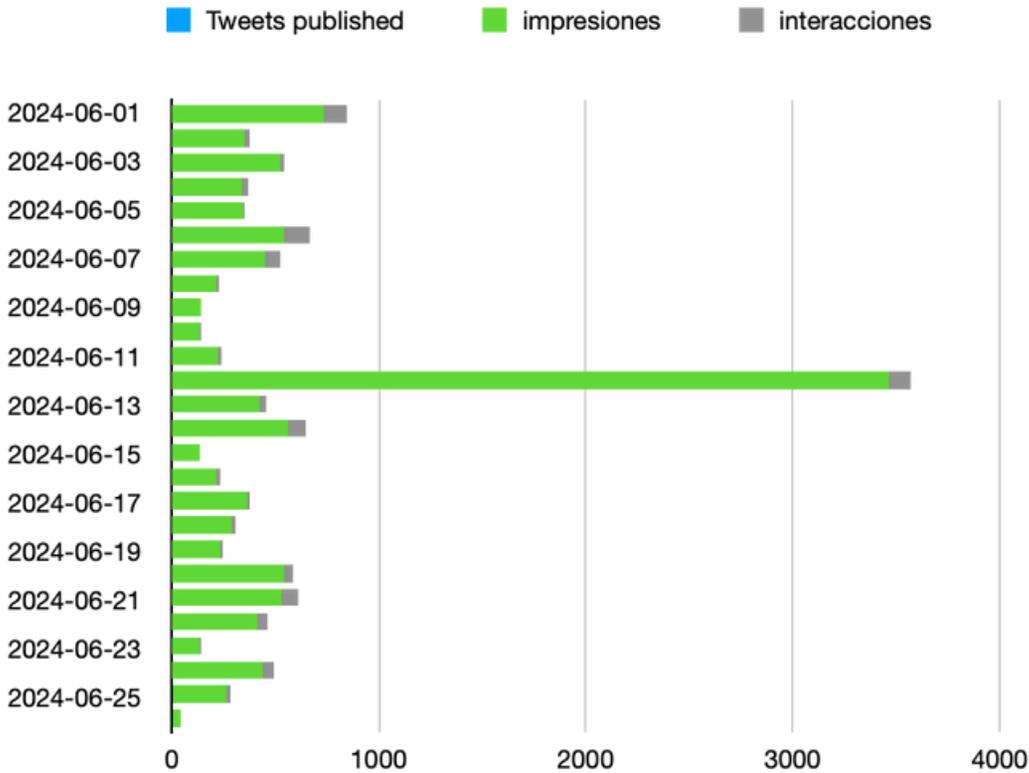
May 31  
6 respuestas



En promedio, consiguió **2 respuestas** por día

Información a corte junio 26 de 2024

## Interacciones logradas en el mes de junio 2024



### Interacciones

Mostrar 26 días con frecuencia diaria

Tasa de interacción

5.0%

Jun 26  
0.0% tasa de interacción



Retweets sin comentarios

71

Jun 26  
0 Retweets sin comentarios



En promedio, consiguió 3 Retweets sin comentarios por día

Me gusta

129

Jun 26  
0 me gusta



En promedio, consiguió 5 me gusta por día

Clics en el enlace

18

Jun 26  
0 clics en el enlace



En promedio, consiguió 1 clics en el enlace por día

Respuestas

33

Jun 26  
0 respuestas



En promedio, consiguió 1 respuestas

Información a corte junio 26 de 2024

## Innovación en la Comunicación Ciudadana a través de Podcasts y Videos Reel

**Objetivo:** Explicar la creciente utilización de podcasts y videos reel como herramientas de información ciudadana y describir las iniciativas de la Supersubsidio para aclarar temas del sistema de subsidio familiar a través de sus programas en redes sociales.

**Contexto:** En la era digital, la ciudadanía consume información de manera instantánea y dinámica. Los podcasts y videos reel han surgido como medios populares por su accesibilidad y capacidad para transmitir información de forma efectiva y atractiva.

### Ventajas de Podcasts y Videos Reel:

- **Podcasts:** Ofrecen contenido detallado y accesible en cualquier momento y lugar, permitiendo una comprensión profunda de los temas.
- **Videos Reel:** Capturan la atención rápidamente con contenido visual breve y directo, ideales para audiencias jóvenes y ocupadas.

**La Superintendencia de Subsidio Familiar ha implementado dos programas en redes sociales para informar y aclarar dudas sobre el sistema de subsidio familiar:**

- **SupersubsidioResponde:** Espacio interactivo donde los ciudadanos pueden plantear preguntas y recibir respuestas claras sobre el sistema de subsidio familiar.
- **Legalmente Hablando:** Sesiones que ofrecen explicaciones detalladas sobre aspectos legales y derechos dentro del sistema.

**Horario y Plataforma:** Ambos programas se transmiten en las redes sociales de la entidad los días miércoles y jueves a la 1 pm.

La combinación de podcasts y videos reel, junto con las iniciativas de la Supersubsidio, fortalece la comunicación y empoderamiento de la ciudadanía en temas cruciales del subsidio familiar.





Guion y grabación: Sebastián Velásquez  
Edición: Fernando Guacas

### Alcance ①

Cuentas alcanzadas	547
Seguidores	85.3%
No seguidores	14.7%

Reproducciones	971
Reproducciones iniciales	643
Repeticiones	328

Tiempo de reproducción	3 h 14 min 41 s
Tiempo promedio de reproducción	17 s

### Interacciones ①

Interacciones con reels	84
Me gusta	64
Comentarios	10
Veces que se guardó	3
Veces que se compartió	7



Guion y grabación: Danna Vargas- Sebastián Velásquez  
Edición: Sebastián Velásquez

### Alcance ①

Cuentas alcanzadas	912
Seguidores	55.7%
No seguidores	44.3%

Reproducciones	1613
Reproducciones iniciales	1086
Repeticiones	527

Tiempo de reproducción	3 h 50 min 5 s
Tiempo promedio de reproducción	12 s

### Interacciones ①

Interacciones con reels	56
Me gusta	54
Comentarios	0
Veces que se guardó	0
Veces que se compartió	2



Guion: Sebastián Velásquez  
Grabación- Edición: Fernando Guacas

### Alcance ⓘ

Cuentas alcanzadas	671
Seguidores	66%
No seguidores	34%
<hr/>	
Reproducciones	1198
Reproducciones iniciales	852
Repeticiones	346
<hr/>	
Tiempo de reproducción	2 h 51 min 32 s
Tiempo promedio de reproducción	11 s

### Interacciones ⓘ

Interacciones con reels	66
Me gusta	57
Comentarios	3
Veces que se guardó	1
Veces que se compartió	5



Guion y grabación: Sebastián Velásquez  
Edición: Sebastián Velásquez

### Alcance ⓘ

Cuentas alcanzadas	207
Seguidores	79.2%
No seguidores	20.8%
<hr/>	
Reproducciones	327
Reproducciones iniciales	221
Repeticiones	106
<hr/>	
Tiempo de reproducción	59 min 8 s
Tiempo promedio de reproducción	14 s

### Interacciones ⓘ

Interacciones con reels	20
Me gusta	19
Comentarios	0
Veces que se guardó	1
Veces que se compartió	0



Guion y grabación: Sebastián Velásquez  
Edición: Sebastián Velásquez

Cuentas alcanzadas	309
Seguidores	90%
No seguidores	10%
Reproducciones	476
Reproducciones iniciales	338
Repeticiones	138
Tiempo de reproducción	1 h 28 min 25 s
Tiempo promedio de reproducción	15 s

**Interacciones**

Interacciones con reels	23
Me gusta	18
Comentarios	0
Veces que se guardó	1

**Alcance**

Cuentas alcanzadas	170
Seguidores	93.5%
No seguidores	6.5%
Reproducciones	233
Reproducciones iniciales	179
Repeticiones	54
Tiempo de reproducción	15 min 49 s
Tiempo promedio de reproducción	4 s

**Interacciones**

Interacciones con reels	10
Me gusta	10



Guion y grabación: Sebastián Velásquez  
Edición: Sebastián Velásquez



# Informe trimestral 2024 abril - mayo - junio

Presentado por

**JUAN SEBASTIÁN VELÁSQUEZ ROA**

Community Manager

**Superintendencia del Subsidio Familiar**