

### INTRODUCCIÓN

El presente informe es el resultado de una investigación realizada por el equipo de trabajo del Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR, con el fin de analizar el comportamiento de las redes sociales del instituto.

Además, se pretende identificar los puntos fuertes y débiles de las redes sociales y que áreas requieren atención y/o cambios de manera prioritaria.

El presente informe también nos ayuda a identificar algunas oportunidades o estrategias al respecto, para mejorar el nivel de contenido en las redes sociales, teniendo en cuenta las interacciones con los usuarios.

Los resultados son los siguientes:

### ANÁLISIS DE DATOS

Redes Sociales IDEAR - Arauca

Para el mes de febrero se registraron 4.450 likes, 1.100 y 5.164 seguidores.

En comparación con el mes de febrero de 2022 se registraron 4.256 seguidores, un indicador que muestra un crecimiento de 194 seguidores en el mes de febrero de 2023, por lo que podemos concluir que el crecimiento de los seguidores en la página oficial de Facebook es positivo.

### INFORME

## SEGUIMIENTO A LAS REDES SOCIALES DEL INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR

FEBRERO 2023

## INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde al seguimiento realizado a las Redes Sociales oficiales del Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR durante el mes de febrero de 2023, y cuyo fin es determinar el impacto que tuvieron las publicaciones.

Además, se pretende identificar los puntos para el mejoramiento continuo y qué áreas requieren atención y/o cambios de manera prioritaria.

El monitoreo también nos ayuda a identificar si nuestras publicaciones o campañas atraen a más seguidores o si el contenido está agradando a quien sigue la página, basado en las interacciones con los usuarios.

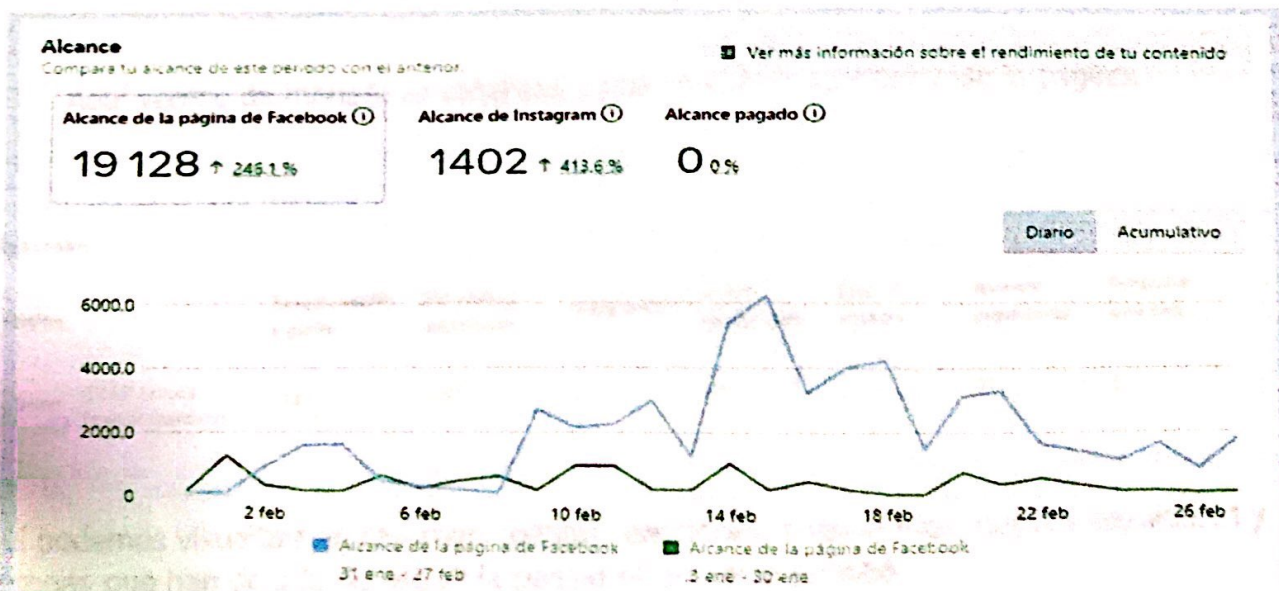
Los siguientes son los resultados:

## ANÁLISIS DE DATOS

### Fanpage: IDEAR - Arauca

Para el 28 de febrero registramos 4.450 Me Gusta y 5.264 seguidores.

En comparación con el 28 de febrero que se registraron 4.356 seguidores, un indicador que fluctúa cada mes, en esta oportunidad su crecimiento fue solo de 38 seguidores, por lo que trabajaremos en ganar más seguidores para el último mes en la página oficial de Facebook del Instituto.

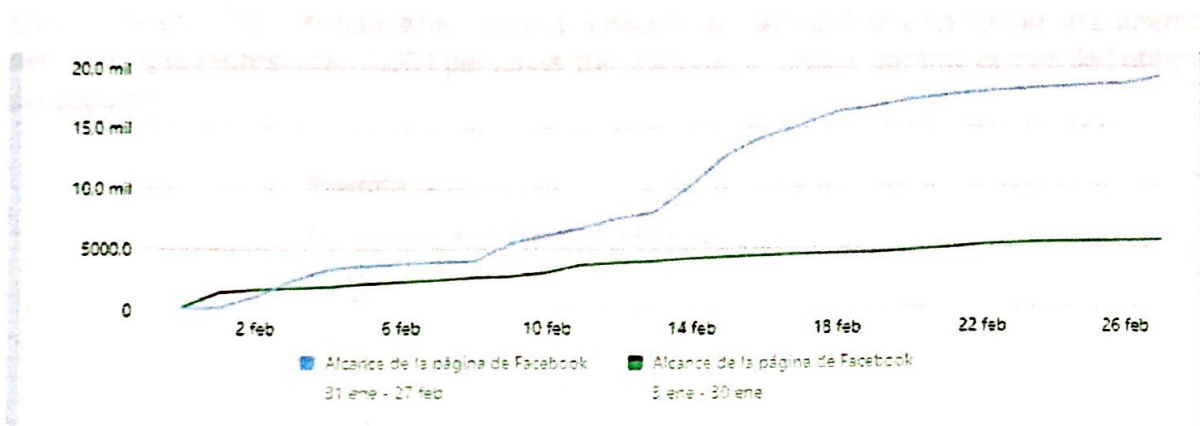





Para el total de visitantes que hemos tenido desde el 1 al 28 de febrero, el punto más alto fue el 15 de febrero que alcanzó 6.227 visitas, un indicador que subió sustancialmente con respecto al mes anterior.

También se determina como indica la gráfica que la página fue visitada durante el mes por 19.128 personas subiendo un 246.1%. Alcance que se ha logrado de manera orgánica.

El alcance se relaciona con cuantas personas ven las publicaciones del Instituto, pero no reaccionan con ellas, sin embargo, ven la información en su inicio. Se recomienda si para tener mayor impacto publicaciones que se refieran al portafolio de servicios poderlas pagar para que se mantenga vigente en el recordatorio de quienes acceden a esta red social.



Aquí vemos de manera exponencial cómo ha subido el alcance de la página.

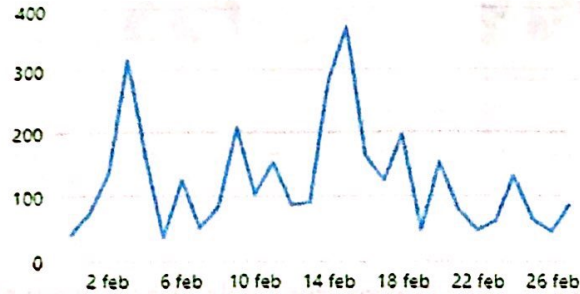
Resumen							
Página	Reacciones/M e gusta,...	Me gusta y reacciones	Comentarios	Veces compartida	Clics en enlaces	Nuevos seguidores	Personas que han...
 IDEAR Arauca Servicios financieros	1846	1467	93	286	3	79	5

Aquí podemos visualizar en resumen cuántas reacciones, comentarios, nuevos seguidores y personas que han dejado de seguir la página oficial de la entidad.

**Visitas a la página y al perfil**

Visitas a la página de Facebook ①

**3504** ↑ 198%

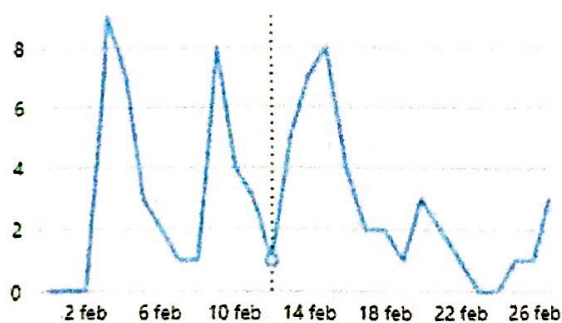


En la gráfica también se detalla las visitas a la página de Facebook que ha tenido un aumento del 198% que representan 3.504 personas que visitaron la página durante el mes de Febrero sin seguirla.

**Audiencia ①**

Nuevos seguidores de la página de Facebook ①

**79** ↑ 295%



También como muestra la gráfica se observa un aumento de 79 seguidores en lo corrido de mes alcanzando un 295%.

De igual manera, podemos observar que, de acuerdo con la gráfica, estas son las tres publicaciones orgánicas con mejor rendimiento. La de mayor alcance fue la de las posesiones, publicada el 14 de febrero; la de mayores reacciones fue la presentación de la nueva gerente del IDEAR y la más comentada fue esa misma publicación.

**Publicaciones orgánicas con mejor rendimiento**

El rendimiento de estas publicaciones ha sido bueno durante los últimos 90 días. Comprender qué es lo que funciona puede ayudarte a decidir qué vas a crear y compartir para mantener los buenos resultados.

**Publicación con mayor alcance**



Publicación de Facebook  
Nuevos funcionarios poseer Instituto de Desarrollo de Arauca  
14 feb 2023 15:05

Esta publicación ha alcanzado 672 % cuentas más del Centro de cuentas (6842 cuentas del Centro de cuentas) que tu mediana de publicaciones (886 cuentas del Centro de cuentas) en Facebook.

**Publicación con más reacciones**



Publicación de Facebook  
#EquipoConstruyendoFuturo  
!! Les presentamos a la...  
3 feb 2023 12:01

Esta publicación ha recibido un 1205 % más de reacciones (248 reacciones) que tu mediana de publicaciones (19 reacciones) en Facebook.

**Publicación con más comentarios**



Publicación de Facebook  
#EquipoConstruyendoFuturo  
!! Les presentamos a la...  
3 feb 2023 12:01

Esta publicación ha recibido 37 comentarios en comparación con tu mediana de publicaciones (0 comentarios) en Facebook.

La plataforma de estadísticas de Facebook permite revisar quienes son la audiencia que más visita y sigue la página, las principales ciudades y países arrojando el siguiente resultado:

- Las mujeres son quienes más visitan la página con 47% y son del municipio de Arauca, seguidos de Tame, Saravena, Bogotá (que se debe a que páginas relacionadas con entes financieros como ASOINFIS replican nuestra información). Así lo demuestra la siguiente gráfica:





# idear

OPORTUNIDADES PARA TODOS

NIT 834.000.764-4

## Audiencia

Audiencia actual

Audiencia potencial

Seguidores de la página de Facebook

5264

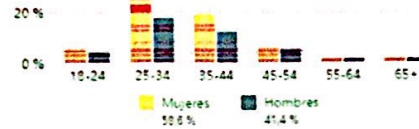
Seguidores de Instagram

314

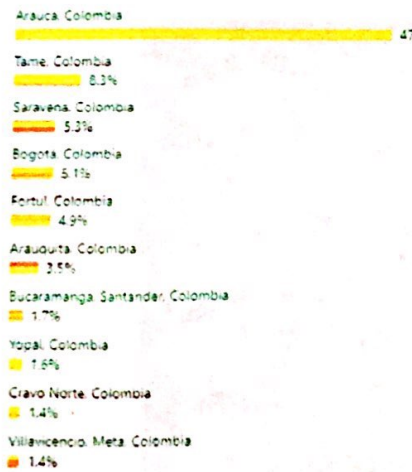
Edad y sexo



Edad y sexo



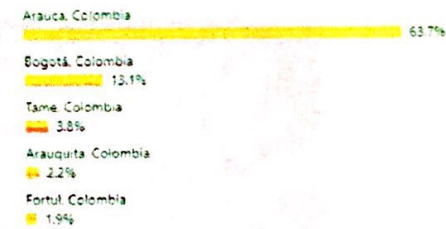
Ciudades principales



Países principales

Colombia

Ciudades principales



Países principales

Colombia

Teniendo en la cuenta la meta de mejorar los canales de atención virtual (chats) para el mes de febrero seis clientes usaron esta herramienta para comunicarse con el Instituto.



# idear

OPORTUNIDADES PARA TODOS

NIT 834.000.764-4

## Rendimiento de mensajes

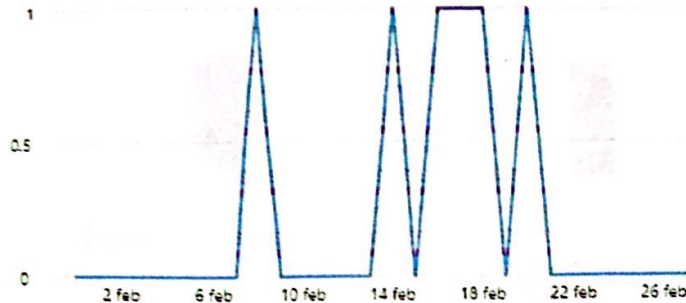
Consulta cuanto te falta para alcanzar los objetivos de mensajes de tu empresa.

Conversaciones con mensajes iniciadas

6 ↑ 50%

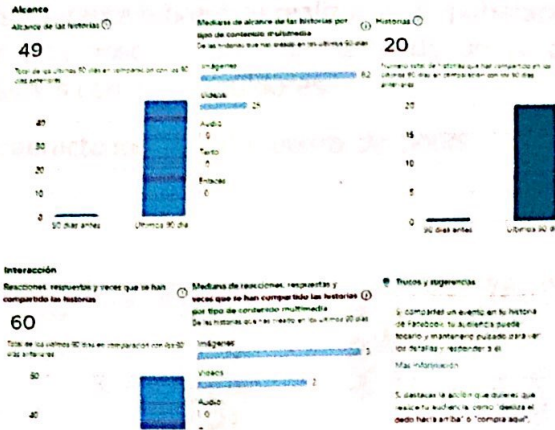
Nuevas conexiones de mensajes

0 ↓ 100%





Y a continuación se muestra el resumen de las historias de facebook, las cuales también han aumentado considerablemente:



## Twitter (@IDEAR\_ARAUCA)

Actualmente el twitter oficial de la entidad se encuentra bloqueado, estamos esperando se cumplan los lapsos correspondientes para ya sea poder acceder nuevamente al usuario o crear una cuenta nueva.

Cabe destacar que es fundamental tener un usuario activo en esta red social debido a que, aunque el departamento de Arauca no es consumidora de esta plataforma. A nivel nacional si es una plataforma muy usada y así podemos interactuar con entidades oficiales y proyectar aun más el trabajo que desde aquí se realiza.

## Youtube (Idear Arauca)

En lo que respecta a la red social You Tube, no es muy usada por el área de comunicaciones de la entidad, sin embargo ese ítem se mejorará, y aunque no es muy visitada de acuerdo a los informes anteriores. Se puede usar para difundir nuestra identidad corporativa.

También en el caso de todas las redes sociales

Esta es la estadística del comportamiento de esta plataforma que se mantiene pero que no genera mayor interacción. Durante el mes de febrero no superó los 9 seguidores, las visualizaciones llegaron a 19 y el tiempo no excedieron 0.2 horas máximo.

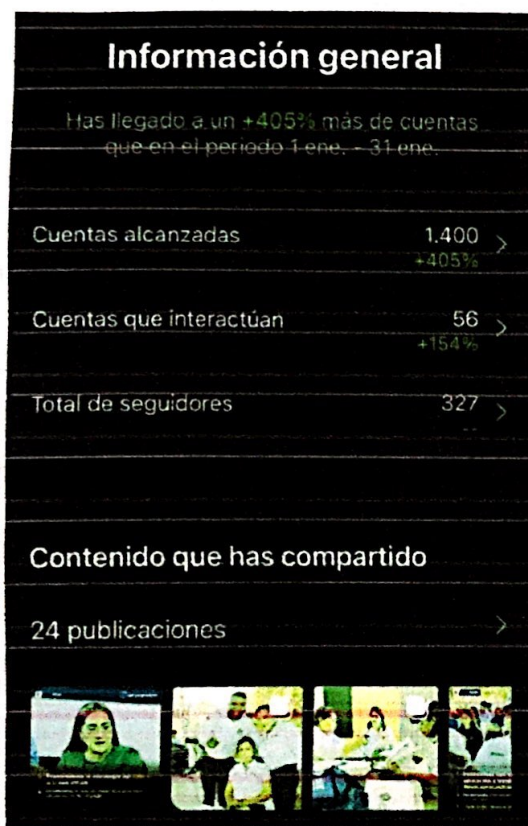
En esta red social no se tiene chat para interactuar con los clientes y/o usuarios.



## Instagram (@IDEAR\_ARAUCA)

Para el mes de febrero, a dos meses de haber creado esta cuenta para el Instituto y el siguiente es el panorama: Durante febrero se realizaron 31 publicaciones, alcanzamos 1.400 cuentas e interactuaron con nosotros 56 representando un porcentaje de aumento de +154%. A la fecha contamos con 320 seguidores.

En las historias hemos interactuado de tal manera de poder interactuar más con nuestros seguidores.



### ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS Y RECOMENDACIONES

Durante el mes de febrero las redes sociales del Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear, ha mantenido las interacciones de sus seguidores los cuales se han ganado de manera orgánica.



OPORTUNIDADES PARA TODOS

NIT 834.000.764-4

La recomendación que hacemos es que ciertas publicaciones como de beneficiarios puedan ser pagas para generar mayor promoción y seguir aumentando nuestro alcance

Se nota que la presencia en Instagram nos ha permitido estar más cercanos a las interacciones con los clientes, usuarios y personal vinculado. De igual manera se en adelante los chats que se atiendan por estas plataformas serán medidos como fortalecimiento a los canales de atención al cliente del Idear, con lo cual se permite una mejor interacción con nuestro público.