

 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	INFORME	CÓDIGO	ES-SIG-RG-127
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/07/2024
		PÁGINA	1 de 1

Informe Redes Sociales Gobernación de Santander 2024

	<h1>INFORME</h1>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-127
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/07/2024
		PÁGINA	1 de 1

Contenido

Introducción	3
Facebook	4
Instagram	5
Red Social X (antes Twitter)	6
TikTok	8
Métricas generales de seguidores	9
Alcance de las redes sociales de la Gobernación de Santander	10
Interacciones en redes sociales	12
Publicaciones con mayor alcance e interacción en las redes sociales	14
Facebook	14
Instagram	15
TikTok	16

	<h1>INFORME</h1>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-127
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/07/2024
		PÁGINA	1 de 1

Introducción

En este informe se reportan las métricas de cada una de las redes sociales que integran la Estrategia Digital de la Gobernación de Santander: Facebook, Instagram X y TikTok. El **Manual de Buenas Prácticas Digitales MBPD** de la Gobernación de Santander (ES-DC-MA-01) especifica los lineamientos sobre cuándo, cómo y dónde publicar para lograr no solo el cumplimiento de la imagen digital institucional sino el crecimiento de la comunidad digital.

Se indica además de lo anterior, el número de seguidores en X, Fans en Facebook, Seguidores en Instagram y TikTok y el incremento de estos a lo largo de determinados períodos de tiempo.

Objetivo: Crear contenidos o dar información en redes sociales

Métricas: Suma de todas las acciones de engagement de cada red social: Facebook (Me gusta, comentarios y compartir), Instagram (me gusta, comentario y repost) X (Twitter) (replies, rts, favoritos), TikTok (me gusta, comentarios, vídeos compartidos, favoritos).

Es necesario aclarar que la red social X no nos muestra métricas consolidadas (solamente permite ver el número de seguidores). Lo anterior, debido a que no se dispone de una cuenta Premium, la cual sí entrega esta información por ser una cuenta paga.



	<h1>INFORME</h1>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-127
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/07/2024
		PÁGINA	1 de 1

Facebook



Facebook es la red social de mayor penetración a nivel mundial que permite a los usuarios comunicarse, interactuar y compartir contenido como textos, fotos, vídeos y enlaces de interés. En el caso de gobierno e instituciones públicas, es útil como canal de orientación ciudadana sobre programas, servicios y beneficios de un programa de gobierno.

¿Para qué sirve Facebook? Sirve para dar a conocer a la entidad, ganar visibilidad y fidelizar a los ciudadanos. (*Manual de Buenas Prácticas Digitales MBPD de la Gobernación de Santander, ES-DC-MA-01*).

Crecimiento de seguidores en Facebook durante el periodo enero a diciembre de 2024

En la imagen 1 se aprecia que con corte a diciembre de 2024, los seguidores del *fanpage* de la Gobernación de Santander sumaban un total de 158.577, mientras que en enero de 2024 la cifra llegaba a 144.660 seguidores (imagen 2).

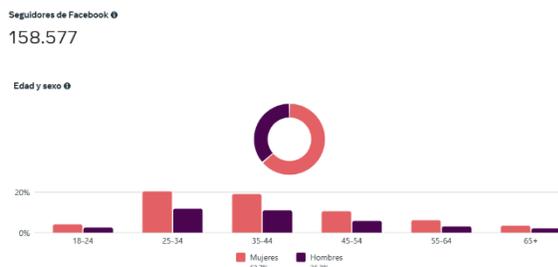


Imagen 1



Imagen 2

Estas cifras nos indica que durante el año 2024, se presentó un incremento de 13.977 seguidores de Facebook ($158.577 - 144.600 = 13.977$) y, en consecuencia, el promedio de incremento mensual de seguidores fue de 1.164. El incremento de seguidores en esta red social durante el 2024 fue de un 135,6 por ciento si lo comparamos con el crecimiento del año 2023.

	<h1>INFORME</h1>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-127
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/07/2024
		PÁGINA	1 de 1

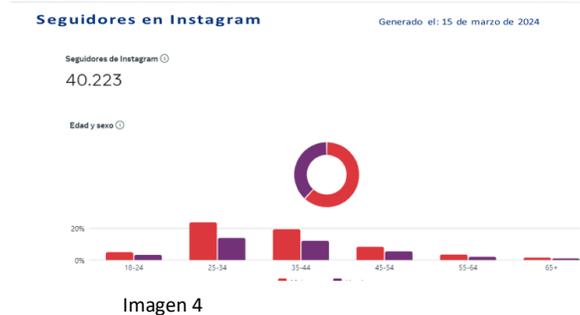
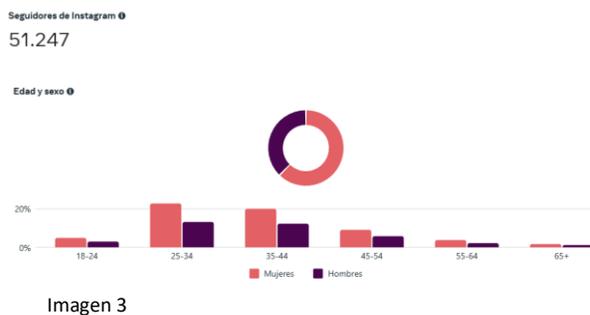
Instagram



Es una red social y aplicación para compartir fotos y vídeos que pueden publicarse en el ‘feed’ de forma permanente o en ‘stories’ de 15 o 30 segundos. El mayor tráfico de esta red es de contenidos visuales, imágenes y actualmente *reels* con información de valor, poco texto y que comunique de manera directa. **¿Para qué sirve Instagram?** Instagram sirve para crear comunidad, mejorar la imagen de la entidad y conectar a los usuarios con los momentos en el instante en que suceden. (*Manual de Buenas Prácticas Digitales MBPD de la Gobernación de Santander, ES-DC-MA-01*).

Crecimiento de seguidores en Instagram durante el año 2024

De acuerdo con las cifras reportadas con corte a diciembre de 2024, en la imagen 3 se puede apreciar que los seguidores de la cuenta de Instagram de la Gobernación de Santander sumaban un total de 51.247 (imagen 3), mientras que para el primer periodo trimestral de 2024 la cifra llegaba a 40.223 seguidores (imagen 4).



Durante el año 2024, se presentó un incremento de 11.024 seguidores en Instagram ($51.247 - 40.223 = 11.024$) y, en consecuencia, el promedio de incremento mensual de seguidores fue de 918.

	<h1>INFORME</h1>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-127
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/07/2024
		PÁGINA	1 de 1

Red Social X (antes Twitter)



X es una red de "microblogging" que permite a los usuarios publicar mensajes de texto de hasta 280 caracteres, con fotografías y videos, y establecer conversaciones con los usuarios.

En esta red encontramos los usuarios más informados e intelectuales por eso es tan exigente. Es perfecta para informar con inmediatez, o dar una respuesta o atención inmediata o importante y su uso es mayormente de carácter informativo. Usuarios activos de clase media alta, con altos estudios y/o cargos.

¿Para qué sirve X?

Esta red sirve principalmente para difundir información institucional de interés ciudadana y generar redes de intercambio de contenido con otras instituciones, tanto públicas como de la sociedad civil. También sirve para tener interacción directa con todos los usuarios, una gran conversación sin necesidad de intermediarios. (*Manual de Buenas Prácticas Digitales MBPD de la Gobernación de Santander, ES-DC-MA-01*).



Imagen 5

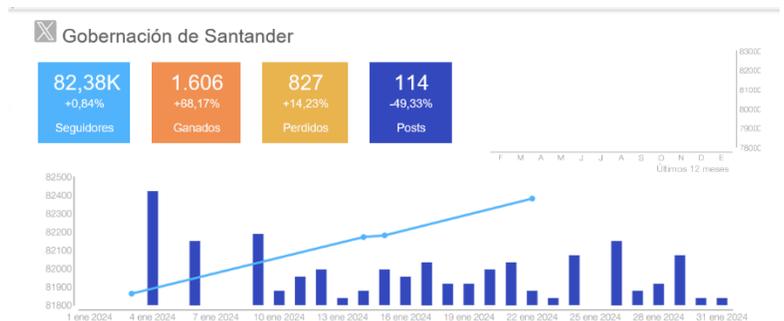


Imagen 6

En la imagen 5 se observa que con corte a diciembre de 2024, los seguidores de la cuenta de X (Twitter) de la Gobernación de Santander sumaban un total de 85.586 (imagen 5), mientras que para el primer periodo trimestral de 2024 la cifra llegaba a 82.380 seguidores (imagen 6).

 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	<h1>INFORME</h1>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-127
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/07/2024
		PÁGINA	1 de 1

Estas cifras nos indican que durante el año 2024, se presentó un incremento de 3.206 seguidores en X ($85.586 - 82.380 = 3.206$) y, en consecuencia, el promedio de incremento mensual de seguidores fue de 267.

	<h1>INFORME</h1>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-127
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/07/2024
		PÁGINA	1 de 1

TikTok



TikTok es una red social que permite a los usuarios grabar, editar y compartir videos de corta duración, de entre 15 y 60 segundos, aunque se declara una plataforma de contenido, su propósito es conectar a las personas con mensajes de entretenimiento y conocimiento.

En el caso del gobierno e instituciones públicas, se ha convertido en una plataforma en las que las interacciones tienen rostro y voz, y la comunicación entre los creadores y usuarios es más directa. En este espacio virtual se puede hablar de temas coyunturales y se logra difundir de forma masiva mensajes que impactan en la agenda pública y la vida cotidiana. No es solo entretenimiento lo que se comparte, ni es algo exclusivo para jóvenes, como muchos señalan, también ha jugado un papel importante en las elecciones, las campañas de activismo y las dinámicas sociales del país. (*Manual de Buenas Prácticas Digitales MBPD de la Gobernación de Santander, ES-DC-MA-01*).

¿Para qué sirve TikTok?

Sirve para crear y difundir de forma rápida y sencilla contenido audiovisual, principalmente micro videos musicales, o algún tipo de video de interés social. (*Manual de Buenas Prácticas Digitales MBPD de la Gobernación de Santander, ES-DC-MA-01*).



Imagen 7

gobnaciondesantander GobernaciónDeSantander
 Seguir Mensaje ...
 26 Siguiendo 2931 Seguidores 22K Me gusta
 Cuenta Oficial de la Gobernación de Santander



Imagen 8

Al finalizar el período analizado (enero a diciembre 2024) encontramos un total de 2.931 seguidores de esta cuenta y un incremento de 566 seguidores durante este lapso. Esto nos da como promedio mensual un incremento de 47 seguidores.

	<h1>INFORME</h1>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-127
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/07/2024
		PÁGINA	1 de 1

Métricas generales de seguidores

En síntesis, en el siguiente cuadro resumen podemos ver el incremento de seguidores por cada red durante el año 2024 y el total del incremento durante el periodo mencionado.

Incremento seguidores en 2024	
Facebook	13977
Instagram	11024
X (Twitter)	3,206
TikTok	566
Total	25570,21

El incremento en el número de seguidores tiene una estrecha relación con la gestión de las redes sociales, ya que las personas que siguen las cuentas se incrementan en la medida en que encuentren contenidos de interés y estos a su vez generan interacciones que incrementan el alcance de las publicaciones y así sucesivamente. Es un círculo virtuoso donde la cantidad y calidad de los contenidos aumentan los seguidores y estos a su vez ayudan a incrementar las interacciones y el alcance, permitiendo que los contenido e información, en este caso la Gobernación de Santander, lleguen a más personas.

	<h1>INFORME</h1>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-127
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/07/2024
		PÁGINA	1 de 1

Alcance de las redes sociales de la Gobernación de Santander

Antes de conocer las métricas del alcance de las redes sociales de la Gobernación de Santander, es necesario tener claro a que se refiere este concepto en el mundo digital, por lo que es importante responder a la pregunta: **¿Qué significa alcance en las redes sociales?**

Alcance en las redes sociales es el número estimado de usuarios de redes sociales que podrían tener contacto con una publicación en redes sociales. Se basa en el número de seguidores, fans, suscriptores, conexiones y porcentaje de visibilidad. El porcentaje de visibilidad es una estimación de qué parte de la audiencia suele ver una publicación en una determinada plataforma de redes sociales.

El **alcance en redes sociales** se refiere al número total de usuarios únicos que han visto un contenido específico en una plataforma de redes sociales. A diferencia de las impresiones, que pueden contar varias visualizaciones de un mismo usuario, el alcance mide el tamaño de la audiencia potencial de ese contenido. Es una métrica utilizada para medir la visibilidad y la influencia potencial de una publicación, cuenta o campaña.

¿Cuál es un ejemplo de alcance en las redes sociales?

Un ejemplo de alcance en las redes sociales sería publicar una foto en Instagram y que 500 usuarios únicos la vean. En este caso, el alcance en las redes sociales de esa publicación concreta sería de 500. Este número indica el tamaño de la audiencia expuesta a tu contenido. (Tomado de la página web Brand24; enlace: <https://brand24.com/blog/es/como-medir-el-alcance-de-las-redes-sociales>).

En cuanto a la medición de las redes sociales de la Gobernación de Santander durante el año 2024, encontramos un alcance en **Facebook** de 2.462.266. Esta cifra corresponde a la suma del alcance de todas las publicaciones realizadas a lo largo del periodo en mención, teniendo en cuenta que se realizan un promedio de 500 publicaciones mensuales. Para el mismo período, en la red social Instagram se contabiliza un alcance de 1.522.257. Esta cifra, al igual que Facebook, es la suma del alcance de todas las publicaciones del año 2024.

En el siguiente cuadro, aparece el alcance de las publicaciones de Instagram discriminadas por meses y por periodos trimestrales.

 <p>República de Colombia GOBIERNO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	<h1>INFORME</h1>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-127
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/07/2024
		PÁGINA	1 de 1

Alcance mensual Instagram	
Enero	155304
Febrero	82143
Marzo	73697
Subtotal	311144
Abril	91259
Mayo	76203
Junio	196704
Subtotal	364166
Julio	112204
Agosto	82162
Septiembre	115561
Subtotal	309927
Octubre	293814
Noviembre	128939
Diciembre	114267
Subtotal	537020
Total	1522257

	<h1>INFORME</h1>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-127
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/07/2024
		PÁGINA	1 de 1

Interacciones en redes sociales

En el universo digital y de las redes sociales, cuando se habla de **interacciones**, nos referimos a cualquier acción que un usuario realiza ante el contenido publicado por otro usuario. Se considera como una forma de participación o intercambio en redes sociales. Existen diferentes tipos de interacciones:

- **Me gusta:** consiste en hacer clic en un botón concreto de una publicación.
- **Comentarios:** los usuarios expresan su opinión o inician conversaciones o debates.
- **Compartir:** difusión del contenido para la red de contactos del usuario.
- **Guardar:** el usuario guarda el contenido para consultarlo más adelante.
- **Reacciones:** expresión de emociones o sentimientos en respuesta al contenido (lo permiten algunas plataformas).
- **Menciones:** etiquetar o nombrar a otro usuario o perfil de marca en una publicación.
- **Mensajes privados:** comunicación directa entre dos usuarios o perfiles.
- **Encuestas:** participación en sondeos publicados por otros usuarios o marcas.
- **Clic en enlaces:** visitar un sitio web externo a partir de un enlace en una red social.

Todos estos son ejemplos de interacciones en redes sociales que dan cuenta de las formas en las que un usuario puede relacionarse con un perfil, lo que permite a las marcas medir el interés de sus publicaciones y la participación que generan entre los miembros de su comunidad.

Con las interacciones se consigue aumentar la audiencia, generar *engagement** y alcanzar diferentes objetivos comerciales adaptando así su estrategia y optimizando los resultados de sus acciones. A mayor interacción, mayor visibilidad tendrá el contenido y mayor será el impacto en la comunidad.

En las redes sociales de la Gobernación de Santander que nos permiten actualmente visualizar las métricas (recordemos que en X no contamos con acceso a esta información y la cuenta de TikTok por ser de reciente uso aún no arroja información relevante) contamos con una cifra cercana al millón de interacciones anuales (estas cifras corresponden a las métricas del año 2024), teniendo en cuenta que en Facebook las interacciones en este periodo ascienden a 700 mil, mientras que en Instagram la cifra está en los 200 mil, como se observa en la tabla a continuación.

Interacciones Anuales	
Facebook	700000
Instagram	200000
Total	900000

**Engagement*: grado de compromiso y participación que los usuarios tienen con una marca o perfil en una plataforma de redes sociales

	<h1>INFORME</h1>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-127
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/07/2024
		PÁGINA	1 de 1

Las cifras de interacciones del año 2024, discriminadas por trimestre, se detallan en el siguiente gráfico:

Interacciones Trimestrales Facebook	
Primer trimestre (enero-marzo)	189000
Segundo trimestre (abril-junio)	213000
Tercer trimestre (julio - septiembre)	137000
Cuarto trimestre (octubre-diciembre)	163000
Total	702000

Para comprender un poco mejor la variabilidad de las cifras en estos períodos, en el siguiente apartado realizaremos una revisión detallada de las métricas de alcance e interacciones que nos arrojan las redes que permiten el acceso a esta información: Facebook, Instagram y X.

	<h1>INFORME</h1>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-127
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/07/2024
		PÁGINA	1 de 1

Publicaciones con mayor alcance e interacción en las redes sociales

Facebook

Una vez realizado el seguimiento mes por mes a las publicaciones de esta red que se destacaron en cada periodo mensual sea por su Alcance o por sus Interacciones (Anexo 1) se establecen algunas conclusiones:

- Las publicaciones donde aparece el Gobernador suelen tener el mejor comportamiento en Facebook, al punto que varias de estas publicaciones logran el pico más alto del mes tanto en Alcance como en Interacciones. Este resultado se observa en las publicaciones del mes de enero, febrero, agosto, septiembre y octubre. Teniendo en cuenta que las publicaciones de los meses mencionados se refieren a temas diversos como seguridad, turismo, infraestructura vial y ambiental, se concluye que es la figura del mandatario la que logra las mejores métricas en las redes sociales.
- Adicionalmente, se observa que los temas con mayor relevancia para los públicos de Facebook son seguridad, turismo, infraestructura vial, deporte.
- En el tema de seguridad, se destaca tanto en Alcance como Interacciones la publicación del mes de enero, la cual se refiere al incentivo para los jóvenes que se incorporen a la fuerza pública.
- En cuanto al turismo, sobresalen las publicaciones relacionadas con la participación en la Feria de Anato, el avistamiento de Cóndores en el municipio de Cerrito y la presencia del Gobernador en la Feria Bonita.
- En infraestructura vial, las publicaciones más relevantes se refieren a inauguración de obras en el municipio de Landázuri; la reunión del Gobernador con la Ministra de Transporte y la instalación del puente militar en el municipio de San Andrés.
- En asuntos deportivos, se destacan dos publicaciones relacionadas con temas que despiertan emociones y sentido de colectividad como son la búsqueda de la mascota para los Juegos Nacionales 2027 y el triunfo del Atlético Bucaramanga en el campeonato de fútbol.
- Cabe resaltar que esta red social es la que más público en provincia alcanza. Facebook lo utilizan personas de edades entre 25 y 80 años y lo consumen habitantes de todos los municipios del departamento, inclusive en el área rural.
- En síntesis, estas métricas permiten definir los contenidos a los cuales se les debe dar mayor divulgación y relevancia.

	<h1>INFORME</h1>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-127
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/07/2024
		PÁGINA	1 de 1

Instagram

Con base en las métricas que arroja la red social, se realizó un seguimiento mes por mes a las publicaciones que se destacaron sea por su alcance o por sus interacciones (Anexo 2), el cual permitió establecer las siguientes conclusiones:

- Aunque algunas publicaciones donde figura el Gobernador aparecen en los picos de algunos meses, no se presenta un patrón recurrente como sucede en Facebook. Esto se puede explicar, entre otras variables, por tratarse de una red preferida por un segmento de población más joven que el de Facebook, y que buscan contenidos visuales como fotos y videos, no tanto por su importancia informativa.
- En términos generales, también se observa que hay menos temas recurrentes que en Facebook y mayor variedad de temas que logran destacarse en cada periodo analizado. Entre los temas notables encontramos los siguientes: jornada de pasaportes, nombramiento del Gabinete, turismo, seguridad, deporte, salud, plan de desarrollo, proyecto licorera, campaña matrícula de vehículos, cultura, becas para jóvenes, entre otros.
- Al inicio del periodo de la actual administración sobresalen temas novedosos como la Jornada de Pasaportes y el nombramiento del Gabinete que acompañaría al Gobernador en el inicio de su administración. En el mes de febrero y octubre, sobresalieron por su alcance, dos publicaciones sobre turismo: la visita de una Misión Médica a sitios turísticos y la inauguración del vuelo directo Bucaramanga-Miami.
- En temas relacionados con la Seguridad ciudadana, se destacaron por sus interacciones una publicación de febrero (Presencia Policía Nacional Taller Provincial Vélez) y otra del mes de abril (Reporte sobre marchas sociales).
- Llama la atención que los temas relacionados con el deporte presentan las cifras más altas tanto en alcance como en Interacciones, como se observa en la publicación del mes de marzo sobre la búsqueda de mascota para los Juegos Nacionales 2027 y la publicación de junio sobre el triunfo del Atlético Bucaramanga. Igualmente, se posiciona con la mayor interacción la publicación de septiembre sobre la presencia de niños en el estadio de fútbol y con el mayor Alcance la publicación de diciembre sobre la inauguración de las olimpiadas en el municipio de La Paz, donde hizo presencia el señor Gobernador.
- Otra publicación que llama la atención es la relacionada con la campaña ‘Santandereano hasta en la placa’, que en el mes de agosto presentó el pico más alto en Alcance y en Interacciones. Pese a tratarse de un tema de impuestos, se evidencia que cuando las campañas son bien concebidas y diseñadas, logran conectarse con el público, incluso con el más joven como es el caso de Instagram.
- Finalmente, se resaltan las dos publicaciones del mes de noviembre. Por un lado, el mayor alcance lo logró un video sobre la presencia de un aguilucho que se refugió en el Palacio Amarillo debido a las fuertes lluvias. Y la mayor interacción se presentó por cuenta de una publicación

	<h1>INFORME</h1>	CÓDIGO	ES-SIG-RG-127
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/07/2024
		PÁGINA	1 de 1

relacionada con la feria Santander Expoexterior, evento enfocado en público joven donde se ofertan becas para estudiar en el exterior. En ambos casos se explica el resultado debido a que esta red social es preferida por jóvenes.

- Es de resaltar que al contenido en Instagram se le da más importancia a lo estético en lo que a lo audiovisual se refiere. Además, el contenido de esta red social está destinado al público femenino, teniendo en cuenta que el 60 por ciento del público que consume esta red social son mujeres.

TikTok

Antes de revisar los picos hallados en las Visualizaciones y Reacciones de TikTok durante el año 2024 (Anexo 3), es importante aclarar que la cuenta de la Gobernación de Santander en esta red presenta un flujo de publicaciones mucho menor que las otras redes. A manera de ejemplo, mientras en Facebook se registra un promedio de 500 publicaciones al mes, en todo el 2024 solo se publicaron 60 videos en TikTok. Por lo tanto, los picos notables en esta red solo se presentaron en dos ocasiones.

La primera publicación para destacar se presentó en el mes de enero y se relaciona con la emergencia por incendios forestales en la zona del páramo de Santurban (Ejército dispone helicópteros para emergencia por incendio en Páramo de Santurbán). Esta publicación logró 4.457 visualizaciones y 124 reacciones.

La segunda publicación destacada en TikTok se presentó el día 10 de noviembre, con 12.338 visualizaciones y 696 reacciones y se relaciona con una decisión judicial favorable al Gobernador: Consejo de Estado desestimó demanda de nulidad electoral contra el Gobernador.