INFORME DE ACTIVIDADES

Contratista	SINDY LADY BARRIOS GOMEZ
Cédula	22.650.496
Teléfono	3147713436
No. de contrato	202102847
Objeto del contrato	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA, RELACIONADOS CON LA DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN DE LAS ACTIVIDADES INSTITUCIONALES DE LA GOBERNACIÓN DEL ATLÁNTICO Y SUS DEPENDENCIAS
Plazo del contrato	El plazo para la ejecución del contrato será HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2021, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución
Interventora	Eliana Lucía Petit Olivella
Período del informe	29 DE JULIO DEL 2021 AL 28 DE AGOSTO DEL 2021.
Número del informe	#1

Se relaciona a continuación las actividades realizadas por el contratista durante el plazo de ejecución del contrato.

Obligación Contractual	Producto
Asistir en el proceso de brindar respuesta a los comentarios de los ciudadanos realizados en las redes sociales de la Gobernación.	Se brindó respuesta en comentarios a las publicaciones en Facebook para las cuentas Gobernadora y Gobernación. Respuesta a los directos en Twitter, inbox Facebook e Instagram en tiempo real, diario.
Contribuir con el desarrollo y control de mecanismos de comunicación entre las redes sociales y la oficina de atención al ciudadano de la gobernación.	A través de los grupos creados de comunicación inmediata en telefonía móvil, se genera envío de enlaces o consultas a los líderes de cada proceso para el cumplimiento de la atención al ciudadano, de la misma forma la respuesta conlleva el texto de canalización al correo electrónico institucional que existe para tal fin y el departamento encargado del mismo. Por ende, la ejecución de esta labor es monitoreo y control de crisis de quejas y reclamos a través de las redes sociales.
Monitoreo de cuentas gubernamentales, personas de interés, tendencias del día, medios de comunicación.	Monitoree de forma diaria, en tiempo real cada mención notificada evitando el ruido y control de la crisis, así de esta manera conlleva a verificar las cuentas noticiosas y virtuales identificadas o que por orden de control deban ser atendidas y vigiladas de forma constante. Durante este mes, fueron dadas las crisis por

	comunicación efectiva de la prensa con respecto a : canal del dique, impuestos, embargos, pasaporte e inseguridad.
Revisión y notificación de las menciones de la gobernación, gobernadora o gabinete departamental en redes sociales	Reporté diariamente, las menciones en las cuales involucran los nombres de: Elsa Noguera, Gobernación del Atlántico, Universidad del Atlántico, Elsita, Gobernadora, Noguera. Lo cual se notificó en los grupos destinados para control de crisis (adjunta evidencias fotográficas)
Las demás funciones asignadas por el jefe inmediato.	Verifique diariamente las búsquedas manuales, son aquellas en donde no hay menciones con los símbolos @ o # para los cuales no queda evidencia alguna de los impactos que se generan. Existieron algunos comentarios ofensivos, los cuales fueron reportados (evidencias adjuntas) Así mismo, que los temas de control de crisis que se reportan como atención a monitoreo son vigilados en tiempo real, como lo fue Canal del Dique.

ANEXOS

Cuadro equipo de apoyo para la gestión esta detallada en los CM, personal de apoyo designado por la líder del proceso de Equipo digital, para el desarrollo de las actividades en tiempo programado y monitoreo en tiempo real.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	RESULTADO
Sindy Barrios APOYO CM (1)	Respuestas Inbox para Facebook, respuestas en comentarios a las publicaciones (para las dos marcas: Gobernación y Gobernadora) Instagram directos. Revisión constante de la atención a los comentarios, preguntas, quejas y reclamos para cada una de las redes sociales.	Respuesta diaria ejecutada, no más de 4 horas.
Sindy Barrios	Monitoreo para todas las redes, análisis de impacto, notificación del ruido, impacto del ruido, análisis de cuentas, respuesta en inbox, directos, para todas las redes y todas las marcas. Monitoreo de cuentas verificadas y de interés para el ruido. Noticias de impacto indirecto o mención manual de marcas y palabras claves de interés. (tiempo real)	Monitoreo de 6 am a 10 pm todos los días. Respuestas, likes, monitoreo y seguimiento constante.
APOYO CM(2)	Tendencias (diarias tiempo real)	Reporte de tendencias diarias
APOYO CM(3)	Instagram cuenta gobernadora	Respuesta a los comentarios por acceso directo a la cuenta (Gobernadora)

REPORTE 29 DE JULIO DEL 2021 AL 28 DE AGOSTO DEL 2021

Búsquedas manuales (pestaña reciente) diarias palabras: elsa noguera y gobernación del atlántico (minúscula) Muestra de evidencias:



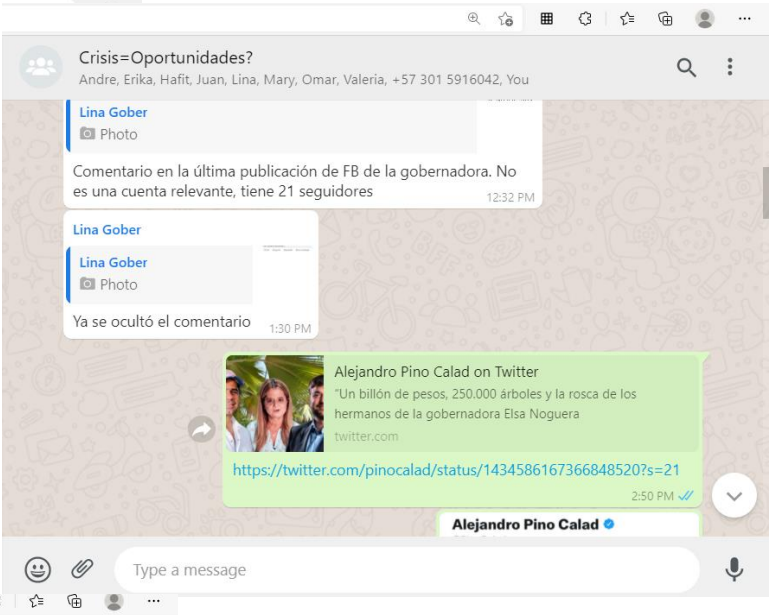


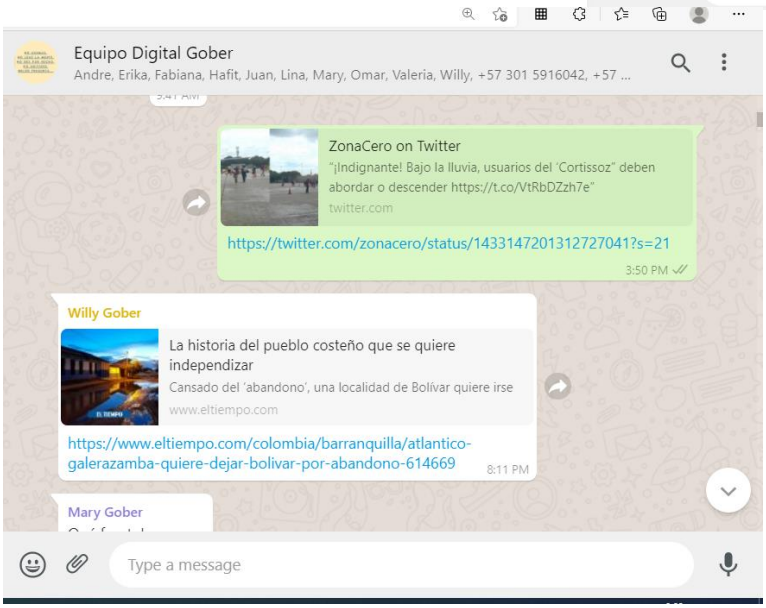


Palabras búsqueda manual (aquellos que no son meciones)	Resultados del periodo
#Elsa Noguera #elsanoguera	Relacionada con los 70 mil millones de las tic, robo de alimentos y atún. Relacionada con los Char y Saad.
#Gobernación del Atlántico (con tilde, sin tilde, con espacio y sin espacio)	Pasaporte (no hay citas, no responden correos, la página no funciona, programo mi cita y no funciona) Embargos e impuestos
#Gobernadora	Protestas /regreso al colegio
#Atlántico #Atlantico	Noticias de impacto que replican para el Atlántico (canal del dique) (agua potable)

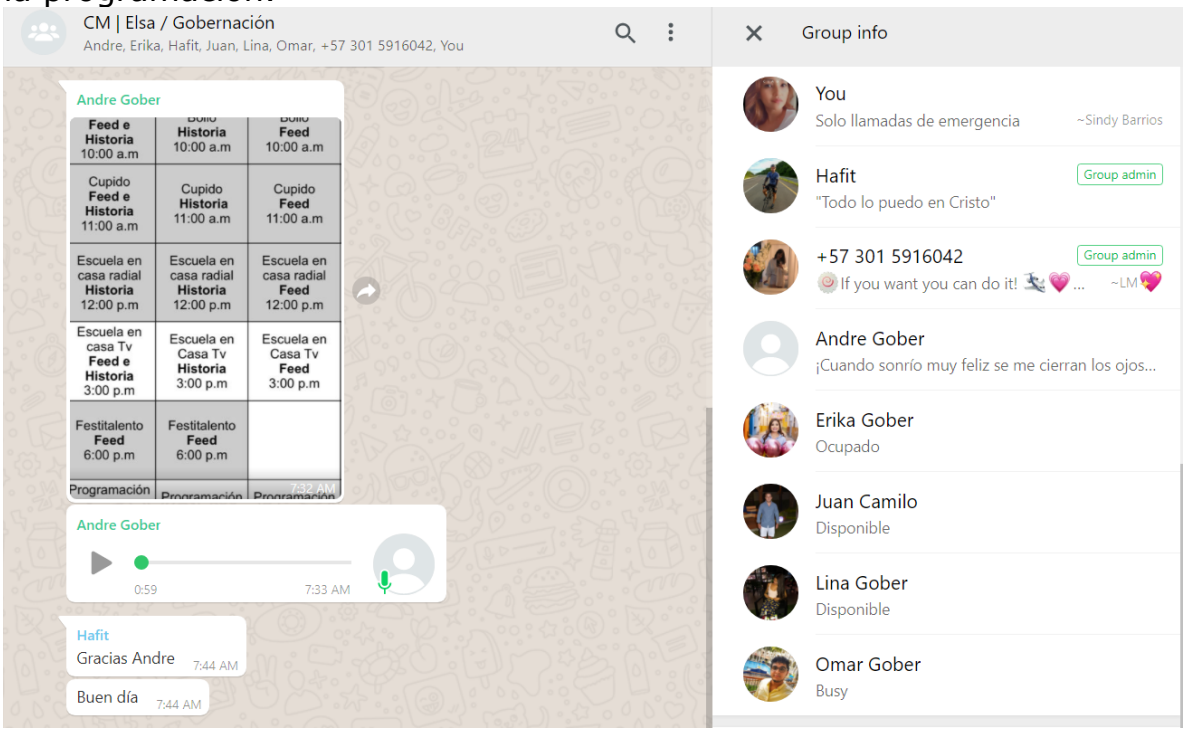
Muestra tomada de los Grupos de apoyo para reporte de Ruido diario

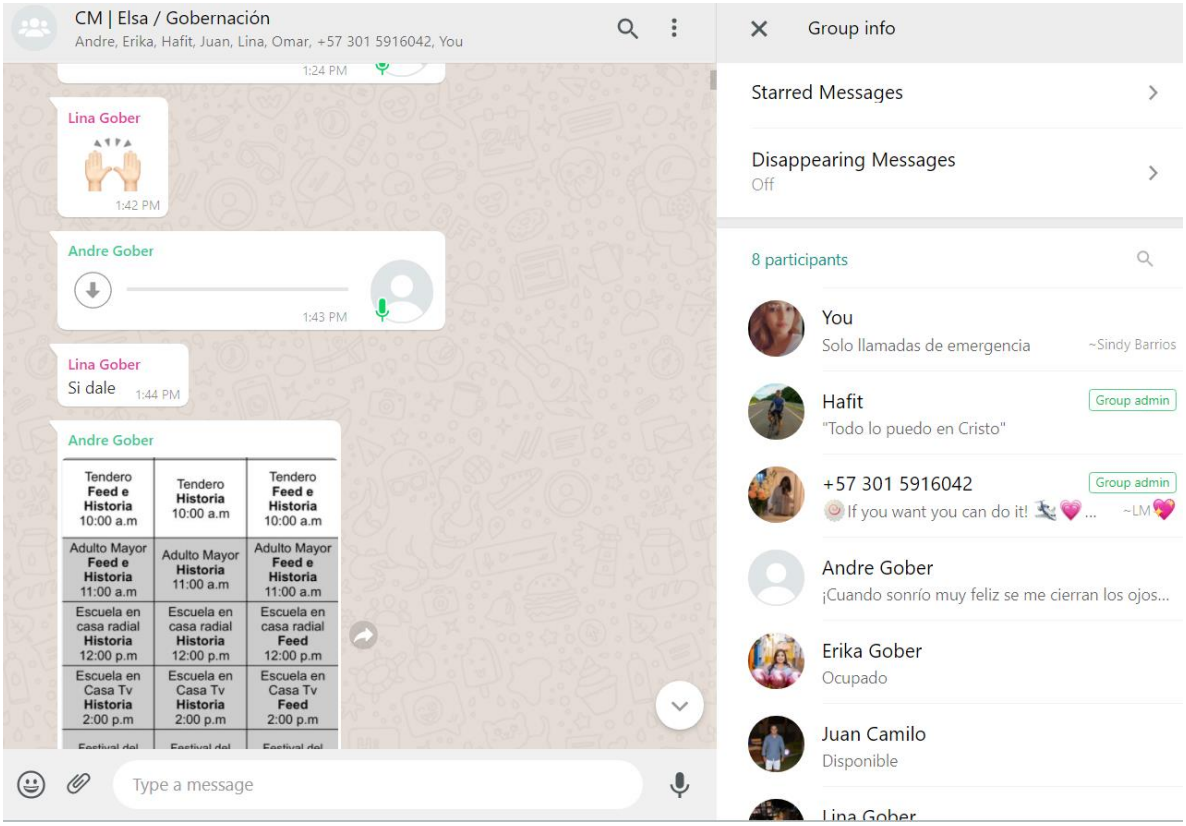

Redes PQR
Erika, Hafit, Juan, Lina, Omar, You
Es la realidad 4:19 PM
Pero hay que decirle que envié la solicitud si ya la envío que reenvíe con copia a atención al ciudadano 4:19 PM
Por q eso es de salud pública y nadie le atiende a uno eso 4:20 PM
Comments
luolas_28 Que pena señora Elsa será que usted puede hacer la obra para que se lleve a cabo la construcción del parque del BARRIO LA PRADERA Gracias.
monicacede28 Super Alvarito, te felicito, que tu crecimiento alcance lo internacional, arriba Campeón
fundacionmundofelizgolfenuno genial
labolaepelo ¡Qué viva el surf!
maritzandovlopez Super Alvarito


Crisis=Oportunidades?
Andre, Erika, Hafit, Juan, Lina, Mary, Omar, Valeria, +57 301 5916042, You
Lina Gober
Photo
Comentario en la última publicación de FB de la gobernadora. No es una cuenta relevante, tiene 21 seguidores 12:32 PM
Lina Gober
Lina Gober
Photo
Ya se ocultó el comentario 1:30 PM
Alejandro Pino Calad on Twitter
"Un billón de pesos, 250.000 árboles y la rosca de los hermanos de la gobernadora Elsa Noguera
twitter.com
https://twitter.com/pinocalad/status/1434586167366848520?s=21 2:50 PM
Alejandro Pino Calad
Type a message

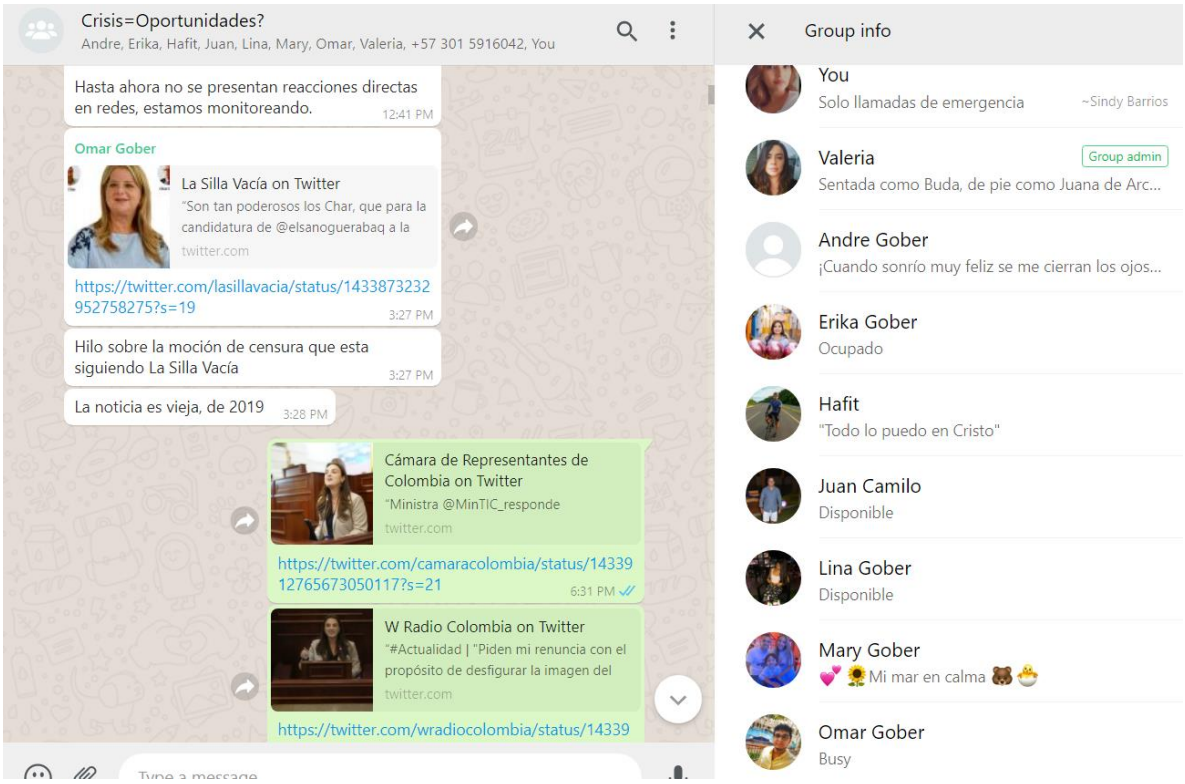

Equipo Digital Gober
Andre, Erika, Fabiana, Hafit, Juan, Lina, Mary, Omar, Valeria, Willy, +57 301 5916042, +57 ...
ZonaCero on Twitter
"¡Indignante! Bajo la lluvia, usuarios del 'Cortissoz" deben abordar o descender https://t.co/VtRbDZzh7e"
twitter.com
https://twitter.com/zonacero/status/1433147201312727041?s=21 3:50 PM
Willy Gober
La historia del pueblo costeño que se quiere independizar
Cansado del 'abandono', una localidad de Bolívar quiere irse
www.eltiempo.com
https://www.eltiempo.com/colombia/barranquilla/atlantico-galerazamba-quiere-dejar-bolivar-por-abandono-614669 8:11 PM
Mary Gober
Type a message

Grupo de CM de notificaciones del mes (muestra tomada según fecha del periodo presentado) diarios para tener en cuenta para respuestas según la programacion.





Grupo de crisis de notificaciones del mes (muestra tomada según fecha del periodo presentado) diarios para tener en cuenta para respuestas según la programacion.

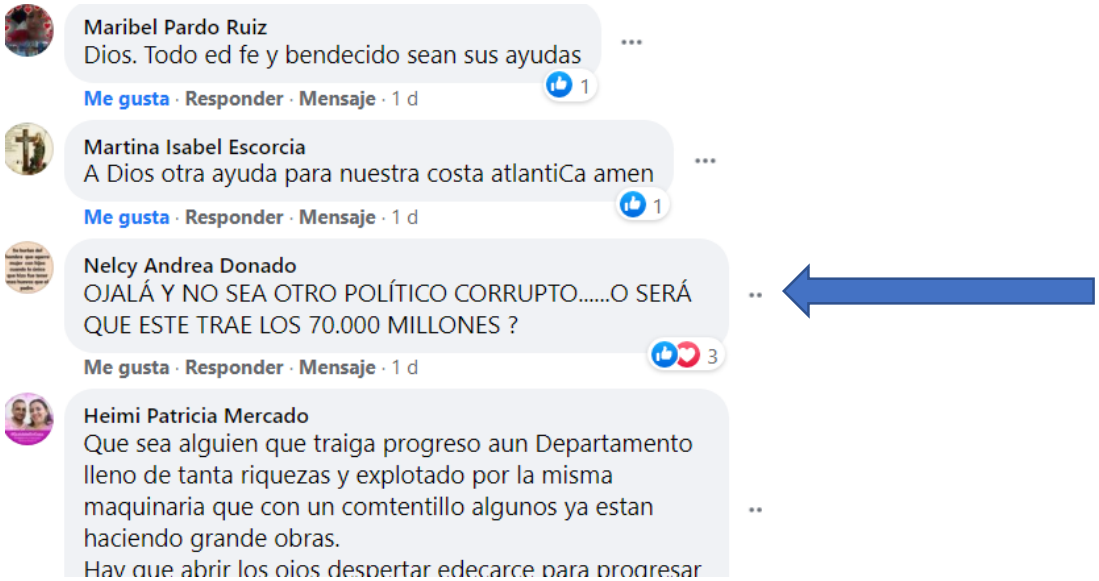


Links: (muestra)
https://twitter.com/lasillavacia/status/1433873232952758275?s=19
https://twitter.com/camaracolombia/status/1433912765673050117?s=21
https://twitter.com/wradiocolombia/status/1433915318263504898?s=21

Verificacion twitter noticiosos:



Muestra tomada segun el periodo para evidenciar respuesta y accion ocultar en Facebook:

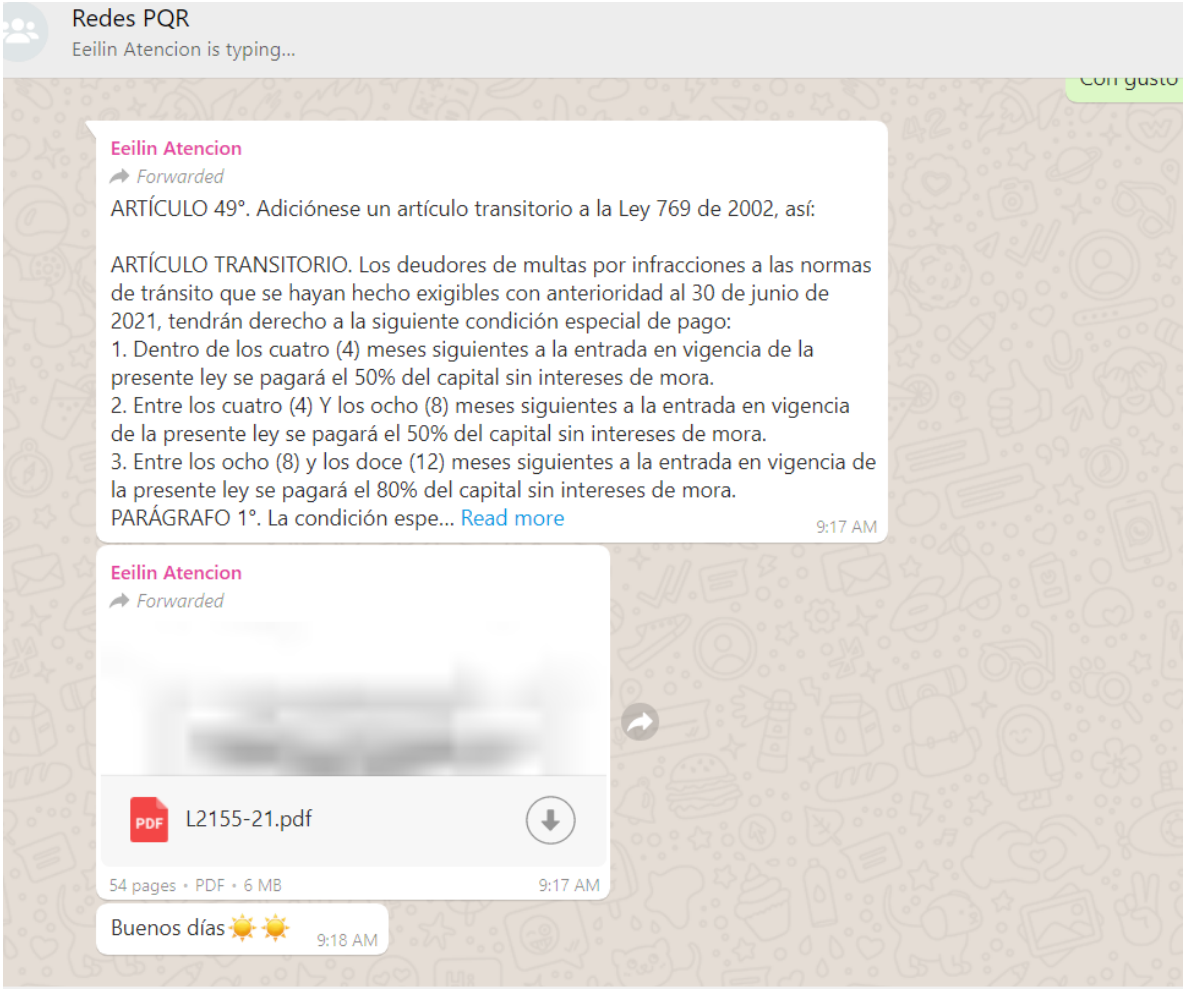


Mensaje ocultado:



Accion inmediata de respuesta y consulta del personal encargado de Atencion al Ciudadano, lo que permite dar respuesta oportuna a los mensajes digitales en redes:

Evidencia caso consulta a Descuentos en multas de transito:



Evidencia muestra respuesta facebook Gobernacion :



Durante los días, de este periodo consulte como van las tendencias de forma diaria, para lo cual no hubo ruido importante y solo se reportó que no aparecemos en las tendencias. (apoyo CM)





Observación: Los grupos son la forma de notificación rápida ante la crisis, oportunidad, seguimiento, monitoreo e informe en tiempo real de lo que acontece en las Redes sociales. Para el cual, el grupo REDES, está conformado por el equipo de apoyo digital que notifica y actúa de manera inmediata ante las notificaciones que requieren atención, así mismo publicaciones y comentarios para todas las redes sociales.

Observación: Las búsquedas manuales nos permiten dar prioridad a las recientes publicaciones que en su mayoría no se reflejan en las notificaciones de las cuentas registradas para Twitter. Las búsquedas se realizan en Twitter y Facebook. Lo que nos da la alerta de poder controlar una crisis en un tiempo estipulado y no mayor a las 5 horas de publicado.

Se expide este informe a los trece (21) días del mes de septiembre del 2021.



SINDY LADY BARRIOS GOMEZ
CC. 22.650.496 SOLEDAD