



Dirección General de Comunicación
DICOM
AÑO DE LA INNOVACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD

DOCUMENTO DE REFERENCIA
DICOM-DR-014

Reporte – Monitoreo de Redes Sociales

Cada reporte persigue un objetivo diferente. Hay 6 reportes:

- **Reportes semanales.** Se entrega uno semanal que engloba la actividad y desempeño en cada una de las redes de Presidencia. Este reporte es un resumen que sirve además para el reporte anual de la Dirección.
 - La elaboración de este reporte semanal general se compone de reportes semanales individuales por cada red: Facebook, Twitter, Flickr, YouTube, Instagram, Scribd, Livestream, Videos en Facebook.
 - Estos reportes ofrecen un resumen de la cantidad de colocaciones, el alcance e impacto de las mismas y otros datos de interés que varían según cada red. Una comparación semana a semana permite ver la variación en ese lapso para fines de análisis y observaciones.
 - El reporte semanal es la suma de estas partes. Datos correctos, precisión del análisis y uniformidad de formato a lo largo de su extensión son elementos que definen su utilidad y buena presentación.
- **Reportes diarios.** Pese al nombre, no necesariamente su frecuencia de entrega es diaria ni se trata de uno por día: esta asignación depende de la agenda de actividades del día y de las instrucciones al respecto.
 - Se busca hacer un resumen de la cobertura realizada por Presidencia de las distintas actividades en redes sociales, con énfasis en Twitter, Facebook y Livestream (en el caso de que se haya realizado transmisión en vivo).
 - Se hace un detalle de las publicaciones en Facebook y Twitter, con datos sobre el alcance, impresiones y engagement a nivel individual y general. Para el caso de Livestream se indica la cantidad de gente que se conectó a la transmisión y el tipo de engagement generado.
 - Hay una sección de resumen y observaciones en estos reportes que se complementación los anexos, que son las tablas de Facebook y Twitter. La recolección de estos datos es manual y típicamente se deja una o dos horas para poder tener una panorámica representativa de la actividad en esas redes sociales.
- **Reportes mensuales:** un resumen de cantidad de colocaciones y desempeño de cada red. Se elabora con ayuda de la herramienta analítica Tweetreach.
- **Reporte anual.** Un reporte que además de presentar la panorámica del año entero ofrece una panorámica visual del comportamiento y tendencias en cada una de las redes sociales donde Presidencia tiene presencia. Una comparativa año a año, con sus observaciones correspondientes, es incluida en el análisis.
 - Fuentes de alimentación: reportes semanales y resumen mensual en plantilla preestablecida Excel. A modo de complemento: Tweetreach.





Dirección General de Comunicación

DICOM

AÑO DE LA INNOVACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD

- **Reportes de seguimiento/monitoreo.** Para temas y ocasiones puntuales, este es un reporte de estilo libre en el sentido de que dependerá su estructura del tópico y las condiciones en las que se da seguimiento. De todas formas, hay algunos elementos que se incluyen para fines de formalidad y entendimiento:
 - Introducción, donde se presenta el tema sujeto de seguimiento, sus características, incidentales y tendencia observada.
 - Cobertura Presidencia (si aplica): similar a los reportes diarios, pero más resumido.
 - Reacciones: según el caso, pueden presentarse a modo general o divididas entre influyentes y ciudadanos. Se ofrece evidencia de los comentarios y un resumen de lo observado.
 - Desempeño del tema en redes sociales: enfocado a Twitter, Facebook e Instagram. Se emplea la herramienta Tweetreach para los fines, brindando los mismos detalles de alcance, impresiones, publicaciones generadas, publicaciones destacadas, engagement y otras métricas de interés.
 - Si el tema motivo de seguimiento lo requiere, se procede a hacer un reporte complementario de YouTube. Esto aplica a campañas específicas, como fue el caso del tema de seguridad vial.
- **Reporte ejecutivo mensual.** Es la sumatoria de los generales del informe semanal que prepara la unidad de monitoreo. Incluye aumento de seguidores, engagement, promedio de duración en un video, total de comentarios, colocación de post, cantidad de compartidos, interacciones, alcance y likes recibidos en todo el mes en las redes de la Presidencia: Twitter, Facebook, Instagram y Youtube.
- **Informe semanal de Gestión de casos.** Se refiere a la gestión, comunicación y respuestas que se da a los ciudadanos a través de las redes sociales de la Presidencia. Los casos se envían a las instituciones y de manera semanal se informa cuantos casos fueron escalados, descripción del caso, institución que recibe el caso y respuesta ofrecida.
- Un reporte en casos de coberturas de agenda regular debe estar listo no más de una (1) hora después de concluida la actividad.
 - En casos especiales, como la rendición de cuentas del presidente de la República, no aplica la norma de una (1) hora para entrega de reporte, por el constante y amplio y variado flujo de contenidos durante todo el día.

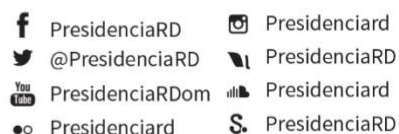
Presentación

- **Cuidado de la ortografía**
 - Atención a los acentos y signos de puntuación.
 - Uso de lenguaje profesional.
 - Redacción breve y concisa sin dejar a un lado los detalles importantes.
 - Adaptación al contenido del reporte: aun si se sigue un formato preestablecido, saber que el llenado del reporte no es mecánico en lo que a texto se refiere.
- **Atención a los detalles**
 - Uniformidad en tipo de font o letra.



Presidencia
República Dominicana
presidencia.gob.do

Avenida México esquina 30 de Marzo, Santo Domingo, República Dominicana
809-695-8243 RNC: 430124542





Dirección General de Comunicación

DICOM

AÑO DE LA INNOVACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD

- Clara diferenciación de títulos y subtítulos.
- Uniformidad en tamaño, con la debida diferenciación entre títulos, subtítulos y el cuerpo.
- Armonía de colores.
- Uso oportuno de herramientas organizativas: tablas, gráficos y otros elementos que ayudan a una lectura comprensiva y un resultado final profesional, pero a la vez fácil consumir.
- Inclusión de fotos, recortes y otras evidencias que sirvan de soporte al documento.



Presidencia
República Dominicana
presidencia.gob.do

Avenida México esquina 30 de Marzo, Santo Domingo, República Dominicana
809-695-8243 RNC: 430124542

