

INFORME DE GESTIÓN
(Ley 951 de marzo 31 de 2005)

DIRECTOR OPERATIVO DE COMUNICACIÓN DIGITAL
OFICINA DE COMUNICACIONES - DESPACHO DEL GOBERNADOR

12 DE ENERO DE 2020 - 15 DE FEBRERO 2024

DATOS GENERALES:

NOMBRE DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE QUE ENTREGA	JUAN GABRIEL BENÍTEZ MARULANDA CC. 1.037.588.503
CARGO	Director Operativo de Comunicación Digital
ENTIDAD (RAZÓN SOCIAL)	Oficina de Comunicaciones – Gobernación de Antioquia
CIUDAD Y FECHA	Medellín - Antioquia
FECHA DE INICIO DE LA GESTIÓN	12 de enero de 2020
CONDICIÓN DE LA PRESENTACION	Renuncia al cargo
FECHA DE RETIRO, SEPARACIÓN DEL CARGO O RATIFICACIÓN	15 de febrero de 2024

INFORME EJECUTIVO DE LA GESTION 12/01/2020 al 15/02/2024

Este informe es la recopilación de las acciones y los logros de la gestión realizada entre el 12 de enero de 2020 y el 15 de febrero de 2024, **como Director Operativo de la Oficina de Comunicaciones – Despacho del Gobernador.**

Este documento reúne todas las actividades desarrolladas por la Dirección de Comunicación Digital, con el objetivo de apoyar y direccionar la estrategia comunicacional de la entidad, cumpliendo con los lineamientos establecidos por el Despacho del Gobernador, la Oficina de Comunicaciones y las directivas de las dependencias centrales y descentralizadas adscritas a la Gobernación de Antioquia.

FUNCIONES LEGALES Y ADMINISTRATIVAS

La Oficina de Comunicaciones de la Gobernación de Antioquia es una dependencia adscrita al Despacho del Gobernador conforme al Decreto 20200070002567 del 5 noviembre de 2020 donde se determina la estructura orgánica de la administración departamental. Esta Oficina tiene como objetivo definir la política de comunicaciones para la divulgación de la información, contenidos e identidad institucional, entre otros.

De acuerdo con el Decreto 2021070000528 del 1 de febrero de 2021 expedido por el Gobernador de Antioquia, se delegó en el titular de la Oficina de Comunicaciones lo atinente a los contratos y/o convenios relacionados con las estrategias y políticas de comunicación pública, comunicación organizacional y relaciones públicas institucionales.

La Oficina de Comunicaciones articula las acciones de comunicación pública de las diferentes dependencias haciendo corresponder los planes de cada una con la visión general de comunicaciones. Por eso, además de mantener una estrecha relación con las actividades públicas y las tareas de difusión que cada una desempeña, administra los recursos destinados por ellas para el efecto, con el objetivo de optimizar su inversión.

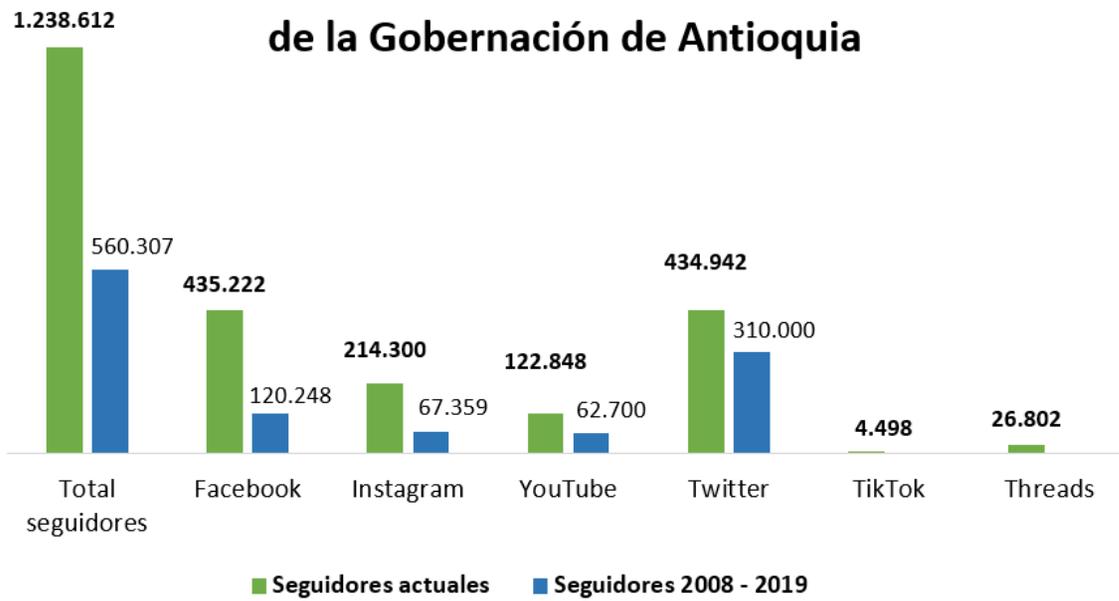
El informe presentado corresponde a los resultados del Grupo Interno de Trabajo para la Comunicación Digital, creado bajo la Resolución No. 2023060055264 del 24 de mayo del 2023.

PRINCIPALES LOGROS:

En un ejercicio de buen gobierno y transparencia, la Gobernación de Antioquia mantuvo comunicación permanente con sus públicos de interés a través de diferentes plataformas Social Media, como Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, Tik Tok y Threads.

Gracias a una acertada estrategia de comunicación pública que puso en el centro a los ciudadanos, entre el 1 de enero de 2020 y el 15 de febrero de 2024 la Oficina de Comunicaciones emitió más de **121.150 contenidos digitales**, publicaciones que de manera permanente impactaron a más de **1.2 millones de usuarios** que siguen al gobierno de Antioquia en redes sociales.

Crecimiento comunidad virtual de la Gobernación de Antioquia

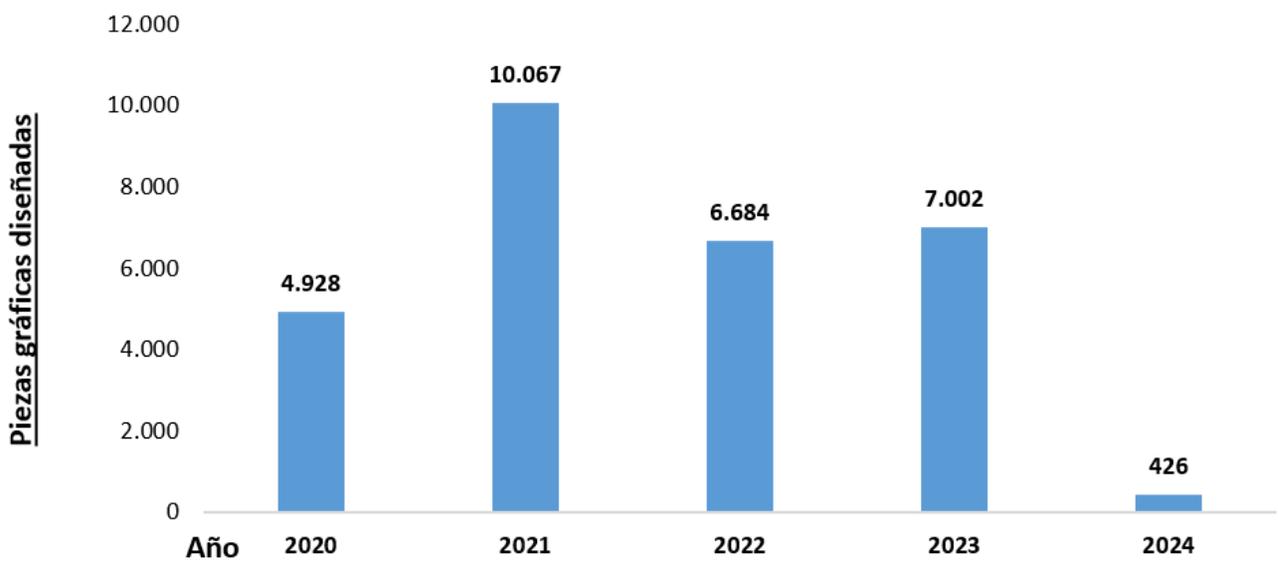


IMPORTANTE: Durante el periodo analizado, la Gobernación de Antioquia tuvo el más alto crecimiento de toda la historia en redes sociales: mientras las tres últimas administraciones departamentales lograron consolidar una comunidad de 560.307 usuarios, en la actualidad son 1.238.612 los seguidores registrados en todas las cuentas institucionales del gobierno de Antioquia (**678.305 nuevos seguidores**).

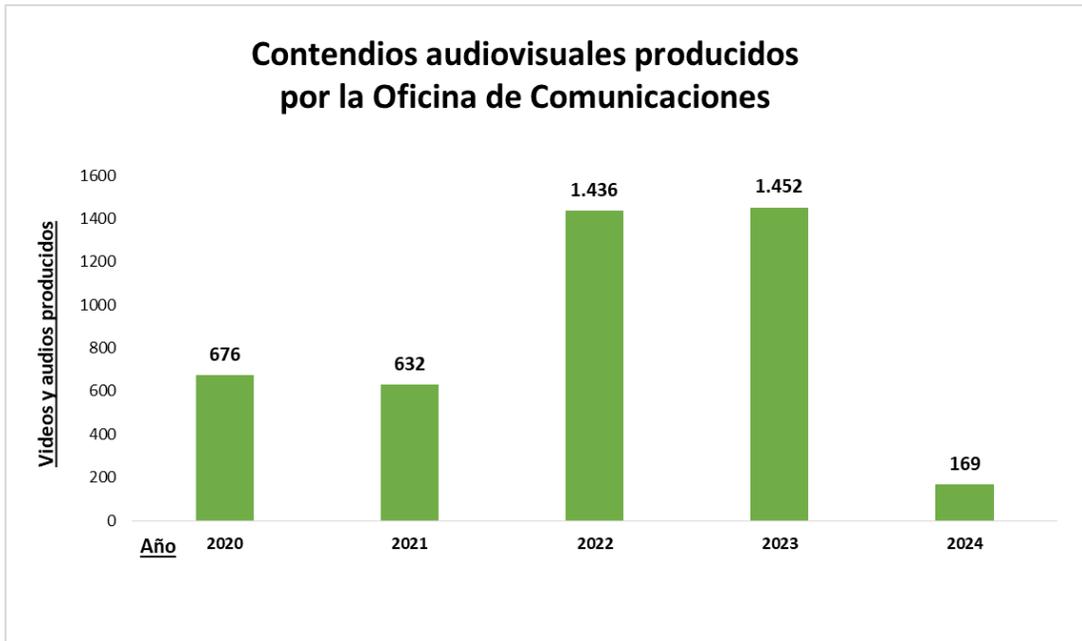
La Oficina de Comunicaciones planeó, conceptualizó y diseñó campañas de comunicación pública efectiva con contenidos de interés para toda la ciudadanía, manteniendo una identidad visual que destaca la magia de nuestro departamento y rinde honor a la diversidad de nuestra gente.

En este propósito, entre el 1 de enero de 2020 y el 15 de febrero de 2024 la Oficina de Comunicaciones diseñó **29.107 piezas gráficas**, entre contenido para vallas, plegables, cartillas, presentaciones y medios digitales, entre otros.

Piezas gráficas diseñadas por la Oficina de Comunicaciones



A la vez, para mantener bien informados a los antioqueños y llegar con los mensajes institucionales a todos los rincones del departamento, a través de la Dirección de Comunicación Digital se logró la producción de 4.365 contenidos audiovisuales, entre ellos videos para televisión, redes sociales, pantallas digitales, podcast y cuñas radiales.



Los contenidos emitidos por la Oficina de Comunicaciones tuvieron **560 millones de visualizaciones** en plataformas digitales.

PROGRAMAS, ESTUDIOS Y PROYECTOS:

**Diagnóstico de redes sociales
Conglomerado Público Gobernación de Antioquia**

Radiografía actual:

Total cuentas nivel central: 82

Red social	Número de cuentas
Cuentas en Facebook	25
Cuentas en X (Twitter)	23
Cuentas en Instagram	23
Cuentas en YouTube	6
Cuentas en Threads	3
Cuentas en TikTok	2

Total seguidores nivel central: 2.327.561 usuarios (Facebook: 923.439; X: 636.266; Instagram: 499.198; Youtube: 130.448; TikTok: 92.145 y Threads: 46.065).

Total cuentas descentralizados: 100

Red social	Número de cuentas
Cuentas en Facebook	23
Cuentas en X (Twitter)	21
Cuentas en Instagram	22
Cuentas en YouTube	21
Cuentas en Threads	8

Cuentas en TikTok	5
-------------------	---

Total seguidores descentralizados: 4.967.358 usuarios (Facebook: 1.852.400; X: 1.522.632; Instagram: 1.007.032; YouTube: 481.946, Threads: 58.115 y TikTok: 45.233). Nota: tener en cuenta que las redes del Túnel Guillermo Gaviria Echeverri representan unión de voluntades entre todos los socios del proyecto: Gobernación de Antioquia, Gobierno Nacional y Alcaldía de Medellín.

Dificultades:

- Información atomizada y dispersa por 182 cuentas institucionales.
- Falta de personal especializado en comunicación pública digital en toda la Gobernación.
- Publicaciones y contenidos circulando sin revisión ni autorización.
- Cuentas inactivas y con poco contenido de valor. (La gran mayoría el único contenido que están generando es foto y registro de reuniones).
- Contenido y esfuerzos duplicados y con diferente foco de comunicación.
- Seguidores de las secretarías también tienen a @GobAntioquia como seguidor común.
- Mayor riesgo de error humano en la administración de las redes sociales.

Propuesta de evolución:

Suprimir 65 cuentas y optimizar estrategia digital bajo un nuevo esquema:

Gobernador	Gobernación	Enfoque diferencial	Excepciones	Conglomerado	Gabinete	Red de Comunicadores de Antioquia
Primer comunicador	Actividad en todas las redes sociales	Jóvenes y mujeres	Dagran y Antioquia es Mágica	24 organismos descentralizados	Apoyo desde cuentas personales	Trabajo en sinergia con las 125 alcaldías del Departamento.

Oportunidades:

- Direccionamiento estratégico.
- Optimización del recurso técnico y humano.
- Curaduría y control de la información.
- Fuerza de comunicación cohesionada y orientada a cumplir los objetivos trazados.
- Sinergias para alcanzar mejores resultados
- Comunicación pública con enfoque diferencial.
- Nuevos contenidos para conectar con nuevos públicos.
- Control total de la inversión en publicidad digital.

- Mayor visibilidad, posicionamiento y recordación de la Gobernación.

Las redes sociales de la Gobernación son las redes de todos:

Propuesta de parrilla digital Gobernación de Antioquia		
Horario en semana	Dependencia	Contenido
6:00 a. m. a 7:00 a. m.	Infraestructura	Reporte estado de las vías de Antioquia: video con información de servicio para que los antioqueños tomen decisiones inteligentes de movilidad.
7:00 a. m. a 8:00 a. m.	Información de gestión + campañas: hechos de gobierno o campañas informativas o pedagógicas vigentes.	
8:00 a. m. a 9:00 a. m.	Seguridad	Balance seguridad últimas 24 horas: video con reporte de resultados operativos de la Fuerza Pública.
9:00 a. m. a 10:00 a. m.	Conglomerado	Marketing estacional: carruseles, piezas gráficas o videos sobre efemérides destacadas.
10:00 a. m. a 11:00 a. m.	Atención al Ciudadano y Pasaportes	Información de servicio: ABC de trámites y servicios que ofrece el gobierno de Antioquia.
11:00 a. m. a 12:00 m.	Secretaría de Turismo	Antioquia es Mágica: un municipio protagonista cada semana. Lunes: promo turístico general de cada municipio Martes: cómo llegar + generalidades Miércoles: atractivos turísticos Jueves: gastronomía Viernes: personajes
12:00 m. a 1:00 p. m.	Conglomerado	#AntioquiaEnMedios: noticias positivas publicadas en diferentes medios de comunicación.
1:00 p. m. a 2:00 p. m.	Información de gestión + campañas: hechos de gobierno o campañas informativas o pedagógicas vigentes.	
2:00 p. m. a 3:00 p. m.	Gerencia de Municipios	Por Antioquia Firme con los municipios: los alcaldes de Antioquia son protagonistas. Contenido audiovisual sobre logros y avances importantes de los municipios.
3:00 p. m. a 4:00 p. m.	Conglomerado	#Boletín de Prensa: contenidos informativos que se generen en nivel central y organismos descentralizados.
4:00 p. m. a 5:00 p. m.	Salud, Agricultura, TIC, Ambiente, Inclusión, Educación, Servicios Públicos	Contenido de valor: cápsulas informativas y pedagógicas, información útil y práctica para los antioqueños.
5:00 p. m. a 6:00 p. m.	Infraestructura	Reporte estado de las vías de Antioquia: video con información de servicio para que los antioqueños tomen decisiones inteligentes de movilidad.
6:00 p. m. a 7:00 p. m.	Conglomerado	#AntioquiaEnMedios
7:00 p. m. a 8:00 p. m.	Información de gestión + campañas: hechos de gobierno o campañas informativas o pedagógicas vigentes.	
8:00 p. m. a 9:00 p. m.	Comunicaciones	Interacción a través de historias o de las diferentes cajas de herramientas que tienen las redes sociales.
Horario fin de semana	Dependencia	Contenido
7:00 a. m. a 8:00 a. m.	Infraestructura	Reporte estado de las vías de Antioquia: video con información de servicio para que los antioqueños tomen decisiones inteligentes de movilidad.
8:00 a. m. a 9:00 a. m.	Secretaría de Turismo	Antioquia es Mágica: un municipio protagonista cada semana: Sábado: Vox Pop Domingo: Historia

Propuesta de parrilla digital Gobernación de Antioquia		
9:00 a. m. a 9:00 p. m.	Gerencia de Seguridad Vial, Seguridad, Ambiente y Salud.	Recomendaciones para los viajeros.

Inventario actual redes sociales nivel central:

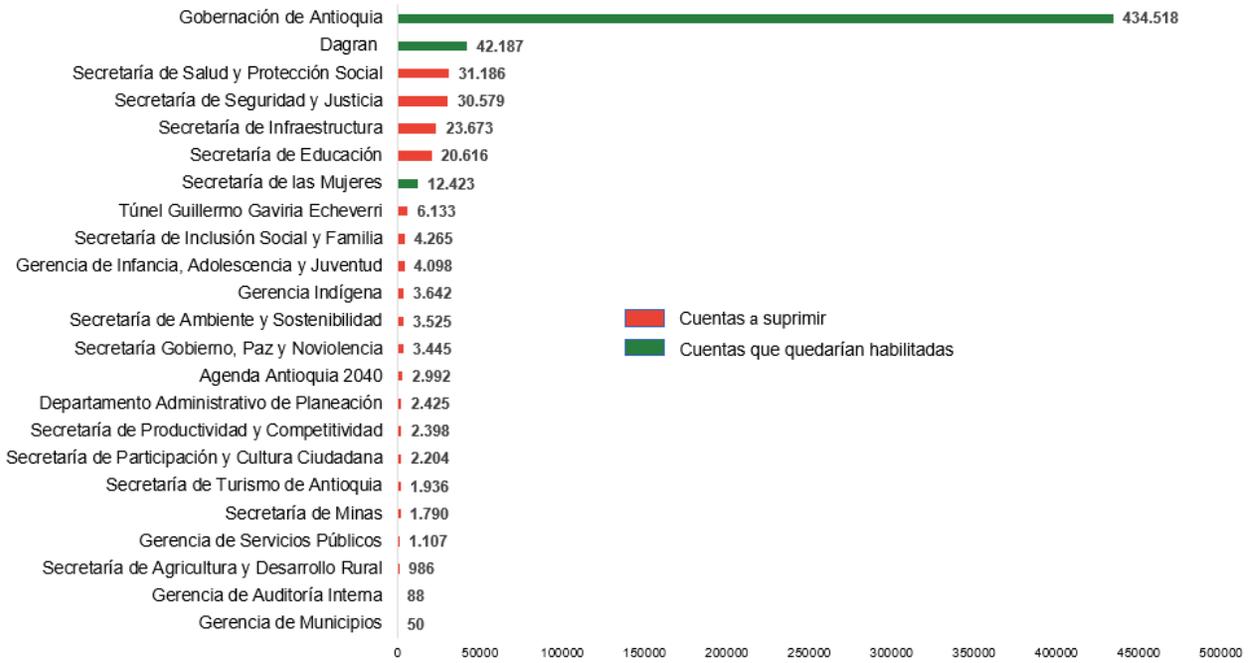
Comunidad digital en Instagram - nivel central



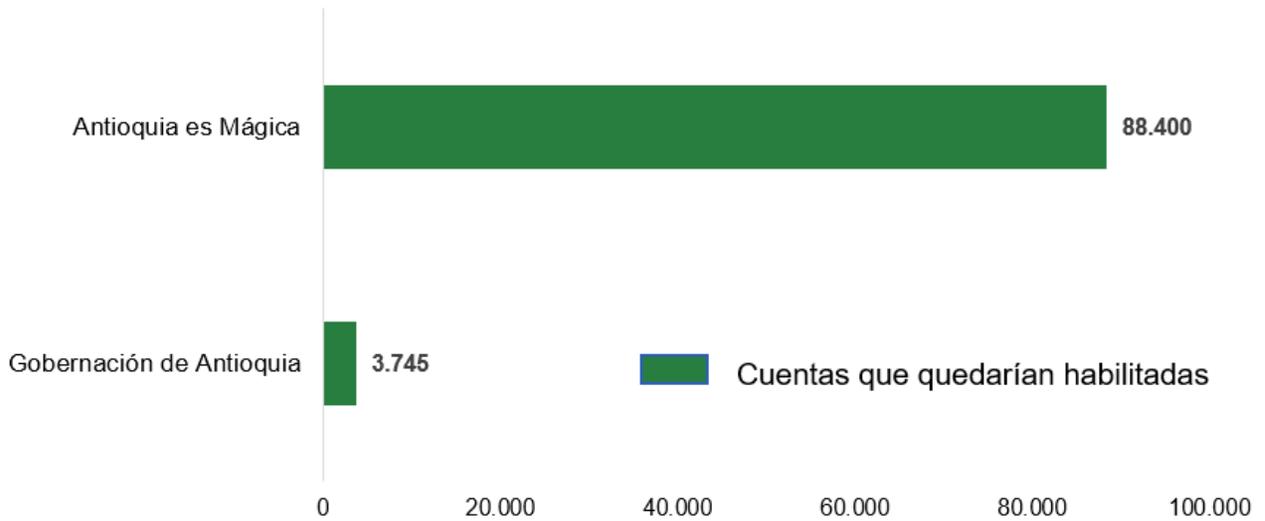
Comunidad virtual en Facebook - nivel central



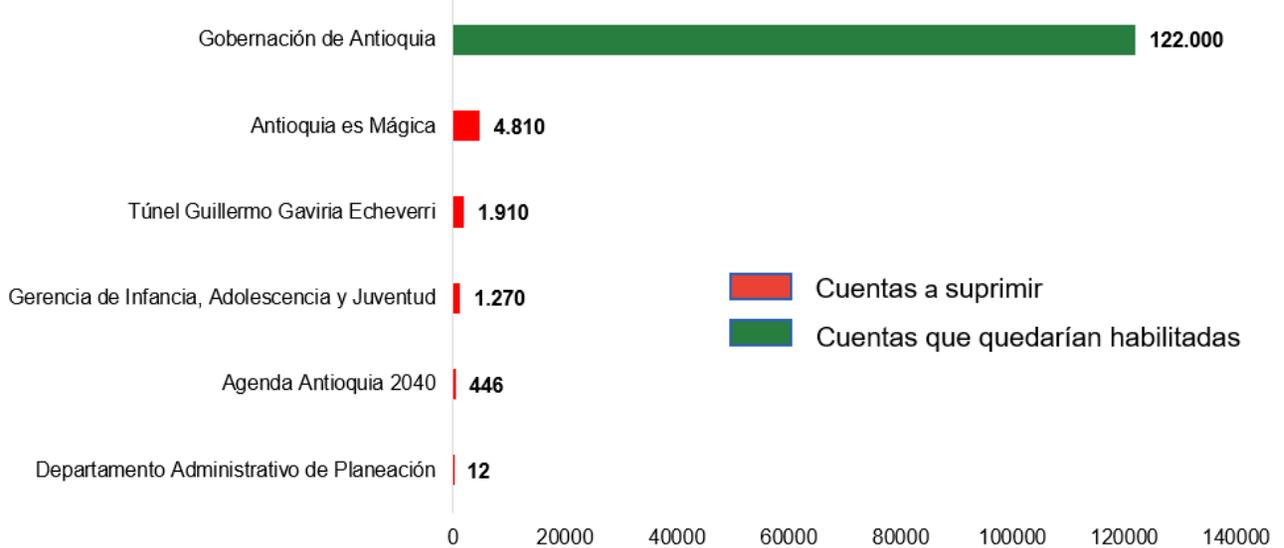
Comunidad digital en X (antes Twitter) - nivel central



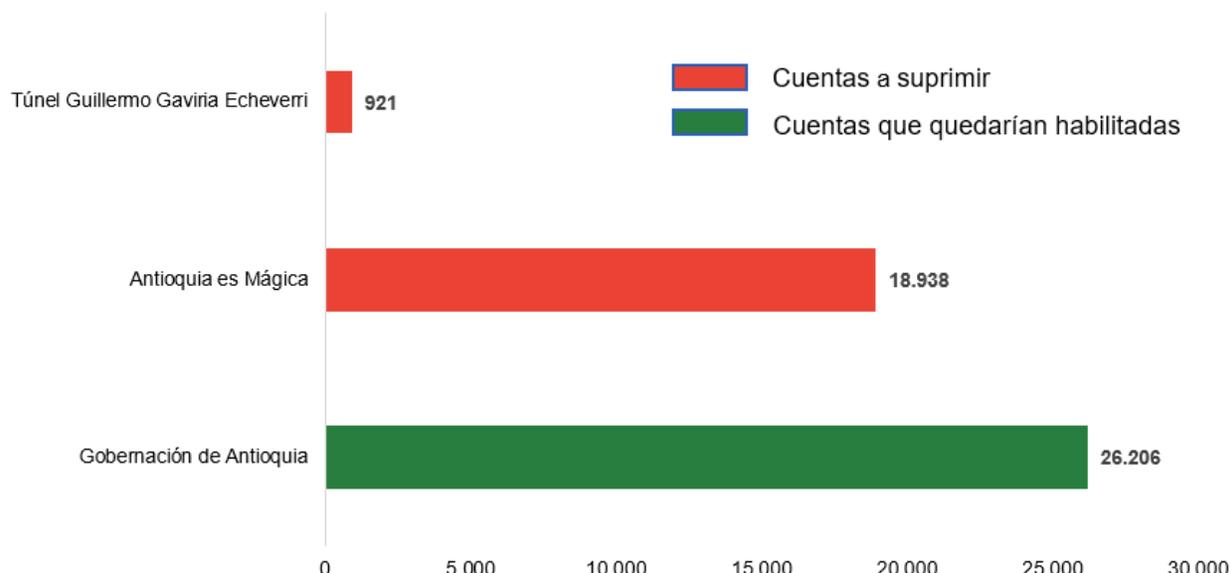
Comunidad virtual en TikTok - nivel central



Comunidad virtual en YouTube - nivel central

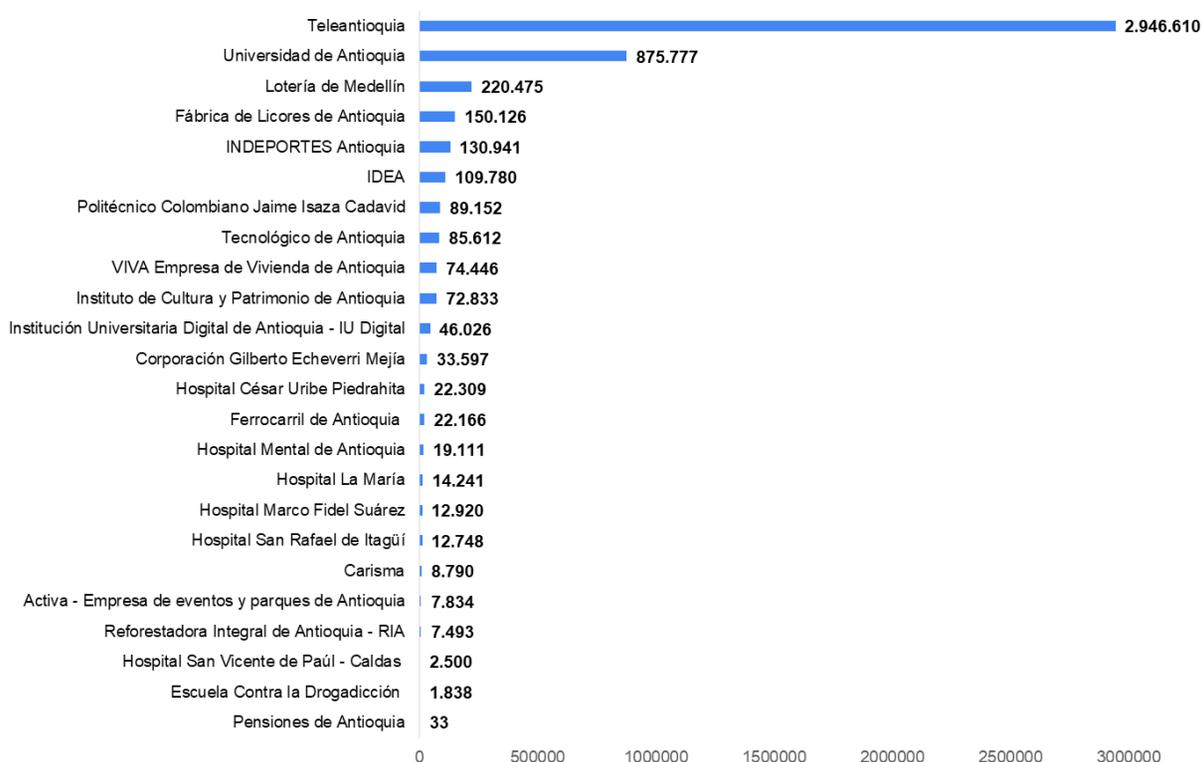


Comunidad virtual en Threads - nivel central



Inventario actual redes sociales Conglomerado:

Comunidad virtual total organismos descentralizados Gobernación de Antioquia



Radiografía digital Conglomerado Público Gobernación de Antioquia

Organismo	Facebook	X (Antes Twitter)	Instagram	Threads	TikTok	YouYube	Total
Teleantioquia	1.000.000	973.439	496.284	46.387	42.500	388.000	2.946.610
Universidad de Antioquia	294.000	365.760	157.317	0	0	58.700	875.777
Lotería de Medellín	144.000	15.664	55.582	5.229	0	0	220.475
Fábrica de Licores de Antioquia	35.000	18.279	96.000	0	0	847	150.126
INDEPORTES Antioquia	56.000	38.748	27.043	0	0	9.150	130.941
IDEA	49.000	39.100	18.394	2.236	0	1.050	109.780

Radiografía digital Conglomerado Público Gobernación de Antioquia							
Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid	49.000	15.642	19.800	0	0	4.710	89.152
Tecnológico de Antioquia	46.000	4.890	25.671	0	1.931	7.120	85.612
VIVA Empresa de Vivienda de Antioquia	19.000	8.785	44.131	970	0	1.560	74.446
Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia	34.000	22.789	12.754	1.481	479	1.330	72.833
Institución Universitaria Digital de Antioquia - IU Digital	26.000	3.100	10.649	1.361	186	4.730	46.026
Corporación Gilberto Echeverri Mejía	27.000	2.157	3.648	0	0	792	33.597
Hospital César Uribe Piedrahita	18000	545	3.439	0	137	188	22.309
Ferrocarril de Antioquia	8.700	6.447	5.699	0	0	1.320	22.166
Hospital Mental de Antioquia	10.000	1.821	6.323	0	0	967	19.111
Hospital La María	6.200	1.326	6.166	0	0	549	14.241
Hospital Marco Fidel Suárez	7.400	947	4.557	0	0	16	12.920
Hospital San Rafael de Itagüí	8200	0	3.961	0	0	587	12.748
Carisma	5.300	1.115	2.218	0	0	157	8.790
Activa - Empresa de eventos y parques de Antioquia	1.100	925	5.457	342	0	10	7.834
Reforestadora Integral de Antioquia - RIA	5.000	1.120	1.234	109	0	30	7.493
Hospital San Vicente de Paúl - Caldas	2.500	0	0	0	0	0	2.500
Escuela Contra la Drogadicción	1.000	0	705	0	0	133	1.838
Pensiones de Antioquia	0	33	0	0	0	0	33

Recomendaciones para el Gabinete

1. Trabajo en red

Periódicamente el Gobernador Andrés Julián Rendón publica información de gestión en sus redes sociales @AndresJRendonC. Juntos, podemos lograr que estos mensajes le lleguen a más personas compartiendo y comentando como muestra de apoyo.

Recomendación:

- Compartir y comentar los mensajes publicados por las cuentas @AndresJRendonC y @GobAntioquia.

2. Por Antioquia Firme

Un equipo de gobierno activo en redes sociales permite mayor visibilidad de las acciones que estamos ejecutando para mejorar la calidad de vida en Antioquia.

Recomendación:

- Como un ejercicio de buen gobierno y transparencia, rinda cuentas de manera permanente sobre su gestión.
- Publique continuamente datos y avances de programas, fotos de reuniones y eventos, destacando siempre lo positivo. Lo anterior, para que la ciudadanía se entere de que estamos cumpliendo con las metas trazadas. Se recomienda acompañar cada publicación con la etiqueta #PorAntioquiaFirme.

Otros Hashtags

#AntioquiaEnMedios: Se usará para compartir en todas las redes sociales las noticias positivas que divulguen los diferentes medios de comunicación.

3. Respuesta al ciudadano

Una cuenta en redes sociales no se abre sólo por estar a la moda. La interacción es fundamental para ganar visibilidad y tener crecimiento.

Recomendaciones:

- Antes de responder un mensaje, revise bien quién es el usuario con el que va a interactuar.
- Evite entrar en discusiones de carácter político. Hay usuarios que tienen intereses políticos y electorales.
- Como servidores públicos estamos expuestos a críticas, reclamos y ataques. No se deje provocar ni entre en discusiones. La Oficina de Comunicaciones está siempre atenta a estas situaciones para acompañarle y ayudar a superar la situación.

4. Relacionamiento virtual

Ahora el relacionamiento no sólo se hace de forma presencial. La virtualidad está ganando cada vez un espacio más importante para incidir en la opinión pública, fortalecer relaciones con públicos estratégicos y generar nuevos círculos de amistad. A la vez, sirven como termómetro para medir la posición que asumen diferentes sectores sobre la gestión que estamos ejecutando.

Recomendaciones:

- Identifique entidades, organizaciones, empresas o líderes de opinión que dominen su tema o área de trabajo. Comiencelos a seguir y etiquételos en contenidos institucionales que considere de su interés.
- Marque como “favoritos” los mensajes positivos y comparta los que considere que estén en línea con el trabajo que estamos realizando desde la Gobernación de Antioquia.

5. Ortografía

La ortografía es una de las premisas que más incide en la reputación *On Line* de las empresas, entidades y figuras públicas. En redes sociales encontramos usuarios con diferentes perfiles, pero siempre está en primera fila el que no perdona los errores ortográficos; por eso es importante evitar errores.

Recomendaciones:

- Revise la redacción de su perfil. Antes de publicar cada mensaje, verifique que esté bien escrito. Si tiene dudas, consulte en www.rae.com o escriba en un archivo de Word.
- En caso de cometer un error y recibir críticas por esto, responda con prontitud agradeciendo la precisión y proceda a realizar la corrección pertinente. De esta forma, evita que el ruido sea mayor en la red social.

6. Uso de abreviaturas

En redes sociales tienen mayor impacto los mensajes limpios y es más fácil leer las publicaciones redactadas sin abreviaturas.

Recomendaciones:

- Antes de publicar cualquier mensaje sintetice bien las ideas que quiere transmitir. Redactar un mensaje sin abreviaturas sí es posible. Recuerde que puede buscar sinónimos o palabras cortas para construir comunicaciones cortas y contundentes.
- Evite usar las formas “+”, “x”, “q”, “xq” o similares en sus publicaciones. También se recomienda no escribir en mayúscula, para una lectura más amena y menos agresiva.

7. Lo personal y lo institucional

Cada servidor establece el uso de sus redes sociales, según afinidades, gustos e intereses.

Recomendación:

- Tenga en cuenta que en su calidad de servidor público cualquier foto, video o mensaje publicado puede comprometer su reputación y la de la Gobernación de Antioquia.

8. Imagen corporativa

Como equipo de gobierno todos podemos ayudar a generar mayor cercanía con los ciudadanos y posicionar la imagen positiva de la Gobernación de Antioquia. A través de redes sociales también podemos fortalecer los mensajes estratégicos de gobierno.

Recomendaciones:

- Ubique en su perfil de redes sociales la descripción de su cargo para que los ciudadanos lo identifiquen.
- Ubique con orgullo las imágenes de campañas diseñadas por la Oficina de Comunicaciones en los encabezados y portadas de sus redes sociales.

9. Ética y responsabilidad

Como servidores públicos, tenemos el compromiso de administrar con responsabilidad nuestras redes sociales. El respeto y la prudencia deben ser prioridad para evitar polémicas y malestar en la comunidad virtual.

Importante:

- Evite comentarios ofensivos o publicaciones que estimulen comportamientos violentos.
- Trate siempre con respeto a los usuarios.
- Evite comentarios que pongan en riesgo la imagen de la Gobernación de Antioquia y del Gobernador Andrés Julián Rendón Cardona.
- Sea consciente de que usted es una figura pública. Actúe siempre basándose en sus principios y valores.
- Sus buenas prácticas en el entorno digital ayudarán a una imagen positiva de la gestión realizada por el Gobierno de Antioquia.

PLANTA DE PERSONAL: No aplica.

SITUACIÓN DE LOS RECURSOS: Todos los recursos técnicos, como cámaras, lentes, micrófonos, dron, computadores y discos duros, se encuentran en la cartera del personal adscrito a la Oficina de Comunicaciones. Me retiro de la entidad con paz y salvo correspondiente de la oficina de Bienes.

EJECUCIONES PRESUPUESTALES:

Contrato: 4600014739 – Rol: técnico

Objeto: ADQUISICIÓN DE EQUIPOS AUDIOVISUALES PARA EL REGISTRO DE FOTOGRAFÍA, VIDEO Y POSTPRODUCCIÓN DE VIDEO Y DISEÑO PARA LA OFICINA DE COMUNICACIONES DE LA GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA. LOTE 1.

Fecha de suscripción: 02/12/2022

Valor: \$ 158.978.640 IVA incluido

Estado: Liquidado

Contrato: 4600011652 – Rol: Supervisor

Objeto: Publicidad oficina de comunicaciones - Teleantioquia

Valor: \$ 3.844.801.438

Vigencia: primer semestre 2021

Estado: Terminado y liquidado

Contrato: 4600011652 – Rol: Supervisor

Objeto: Publicidad oficina de comunicaciones - Teleantioquia

Valor: \$ 4.226.568.812

Vigencia: segundo semestre 2021

Estado: Terminado y liquidado

Contrato: 4600013721 – Rol: Supervisor

Objeto: Publicidad oficina de comunicaciones - Teleantioquia

Valor: \$ 11.357.677.888

Vigencia: segundo semestre 2022

Estado: Terminado, en proceso de liquidación

Contrato: 4600014996 – Rol: Supervisor

Objeto: Publicidad oficina de comunicaciones - Teleantioquia

Valor: \$ 2.948.727.522

Vigencia: primer semestre 2023

Estado: Terminado, en proceso de liquidación

Contrato: 4600015780 – Rol: Supervisor

Objeto: Publicidad oficina de comunicaciones - Teleantioquia

Valor: \$ 15.232.967.579

Vigencia: segundo semestre 2023

Estado: Terminado, en proceso de liquidación

FIRMA:



JUAN GABRIEL BENITEZ MARULANDA