



INFORME DE GESTIÓN SEMESTRAL REDES SOCIALES

RELACIONES PÚBLICAS

Julio-Diciembre

AÑO 2025

RELACIONES PÚBLICAS

Introducción

En este informe presentamos las diferentes actividades planificadas y ejecutadas por el departamento de Comunicaciones durante el segundo trimestre del año 2025 según el plan operativo anual (POA) 2025. El principal objetivo es realizar las gestiones precisas para garantizar que la institución se fortalezca a través del cumplimiento de las actividades.

El departamento de Comunicaciones tiene función principal el **Fortalecimiento de la imagen institucional a través de un servicio al ciudadano de alta calidad y mejorar la satisfacción del ciudadano al incrementar la calidad del servicio, modernizando los canales de comunicación y reduciendo los tiempos de respuestas en 90%.**

El departamento está compuesto por un equipo de comunicaciones, integrado por una directora, una encargada de Relaciones Públicas y una encargada de Protocolo, quienes, junto con un equipo capacitado y comprometido, trabajan de manera conjunta.



Gestionar la información y responder los requerimientos de los usuarios a través del chat institucional y las redes sociales en un plazo máximo de 4 horas laborables. Meta anual 95%.

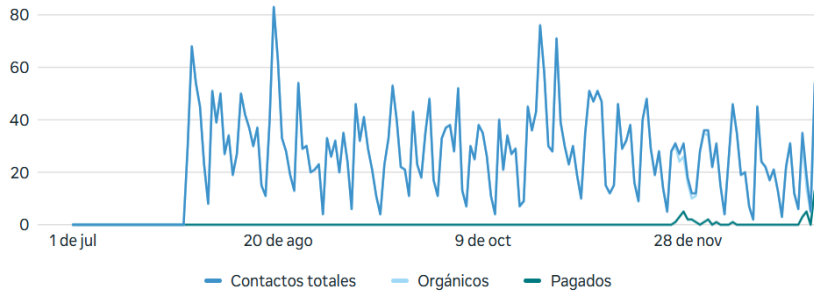
Se consolidó el aprendizaje obtenido del registro de casos recurrentes, lo que permitió optimizar los tiempos de respuesta y mejorar los protocolos de atención. Asimismo, se implementaron ajustes basados en el análisis de los casos identificados, reforzando nuestro compromiso con una atención centrada en el usuario y con altos estándares de calidad. Desde el Departamento de Comunicaciones, se brindó apoyo en la gestión de solicitudes de información y atención de quejas de los usuarios a través del chat virtual en **la página web y redes sociales**, manteniendo un tiempo estimado de respuesta de hasta 1 hora y media.

Semestre Julio-Diciembre 2025

Red Social		Enero	Diciembre
Facebook https://www.facebook.com/pasaportesrd/	Número de fans	34,977	39,982
Instagram https://www.instagram.com/PasaportesRD/	Número seguidores	140,793	157,037
Twitter https://twitter.com/PasaportesRD	Número seguidores	7,320	7,316

Contactos

Estas son todas las personas que enviaron mensajes a tu negocio.

Contactos totales**2,8 mil** ↓ 16,6%**Conversaciones con mensajes iniciadas****4,6 mil** ↓ 19,9%**Desglose**

1 jul 2025 - 31 dic 2025

Orgánicos**2.809** ↓ 17,6%**Pagados****35** ↑ 100%**Contactos nuevos****2.417** ↓ 9,5%

Orgánicos

Pagados

18

Contactos recurrentes

--

Orgánicos

0

Pagados

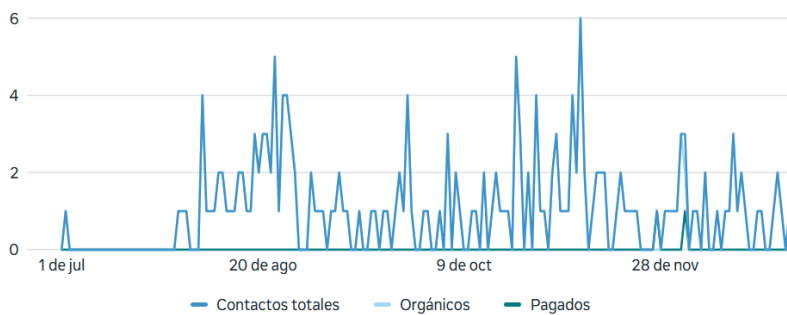
0

Facebook

1 jul 2025 - 31 dic 2025

**Contactos**

Estas son todas las personas que enviaron mensajes a tu negocio.

Contactos totales**110** ↓ 55,8%**Conversaciones con mensajes iniciadas****128** ↓ 56,8%**Desglose**

1 jul 2025 - 31 dic 2025

Orgánicos**107** ↓ 55,6%**Pagados****3** ↓ 62,5%**Contactos nuevos****70** ↓ 56,8%

Orgánicos

Pagados

Contactos recurrentes

--

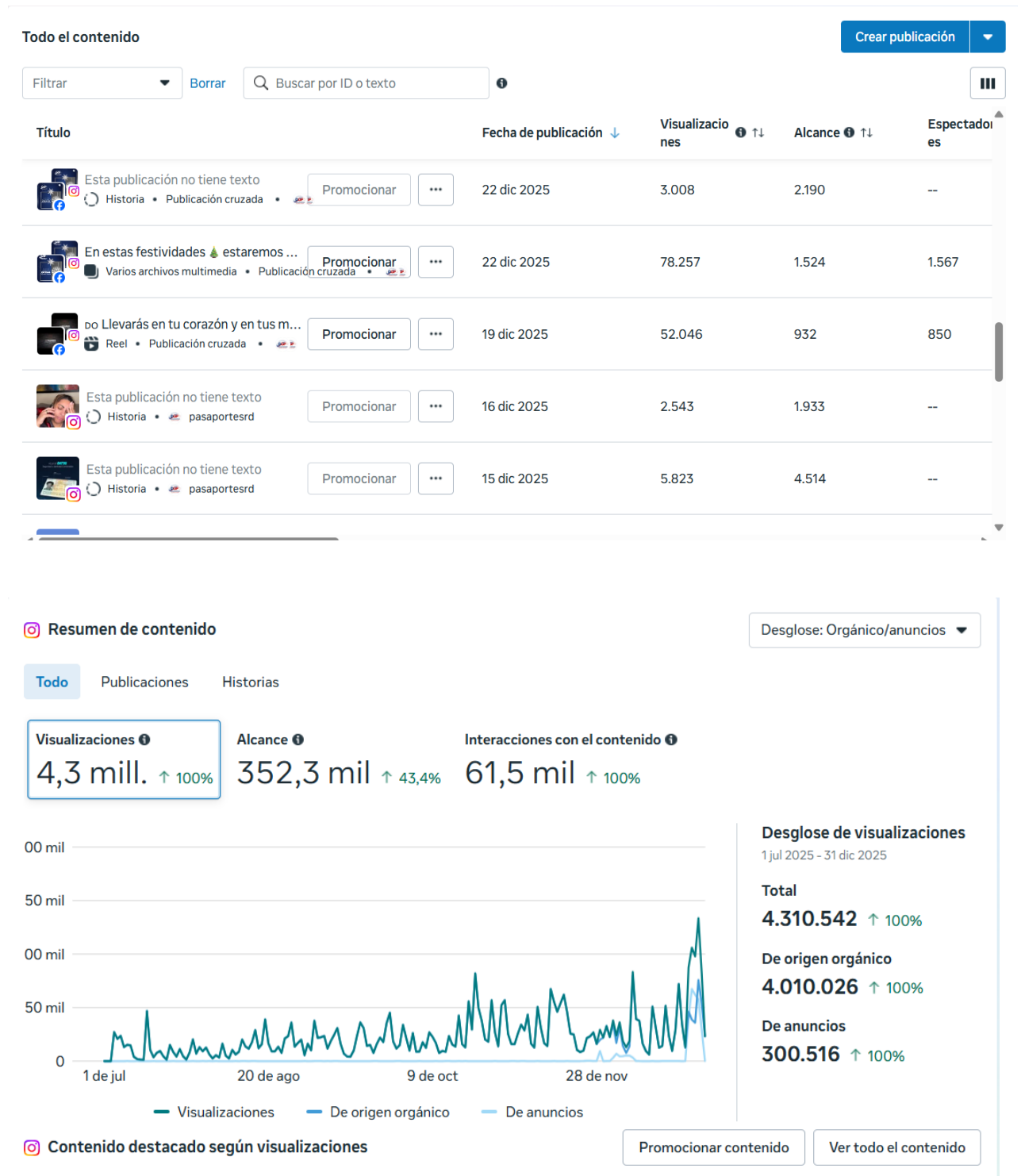
Orgánicos

0

Pagados



Se cumplió la meta aumentar mas de un 15% la cantidad seguidores y fans en nuestras Redes Sociales, Así como también aumentar el alcance de nuestra publicaciones, con el propósito de c





Elaborado por:

Margaret León



Margaret León

Encargada de Relaciones Públicas

