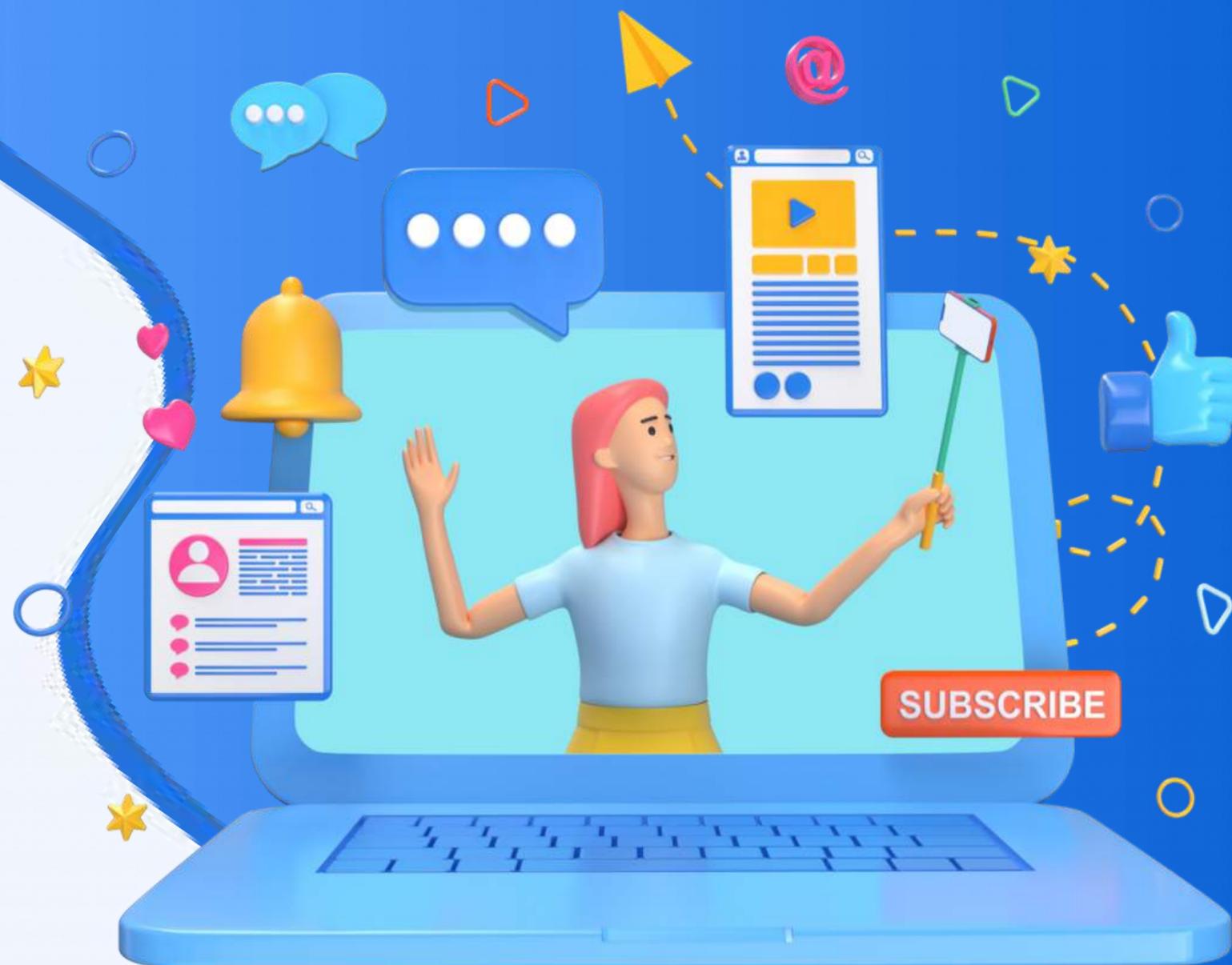


Rendición de Cuentas Interna

Gerencia de Comunicaciones y
Marketing

Vigencia 2023

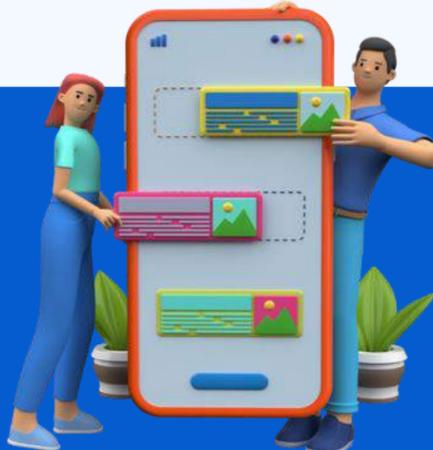
Bogotá, 18 de diciembre de 2023



Gestión integral GCMK



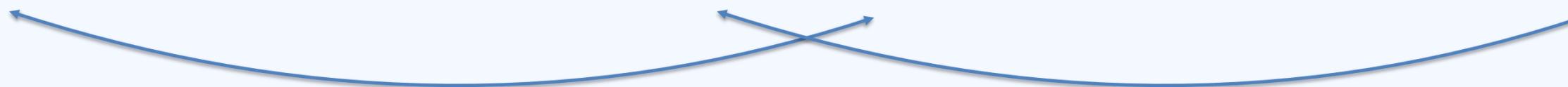
01
Gestión del marketing



02
Gestión de la comunicación



03
Gestión de la atención al usuario

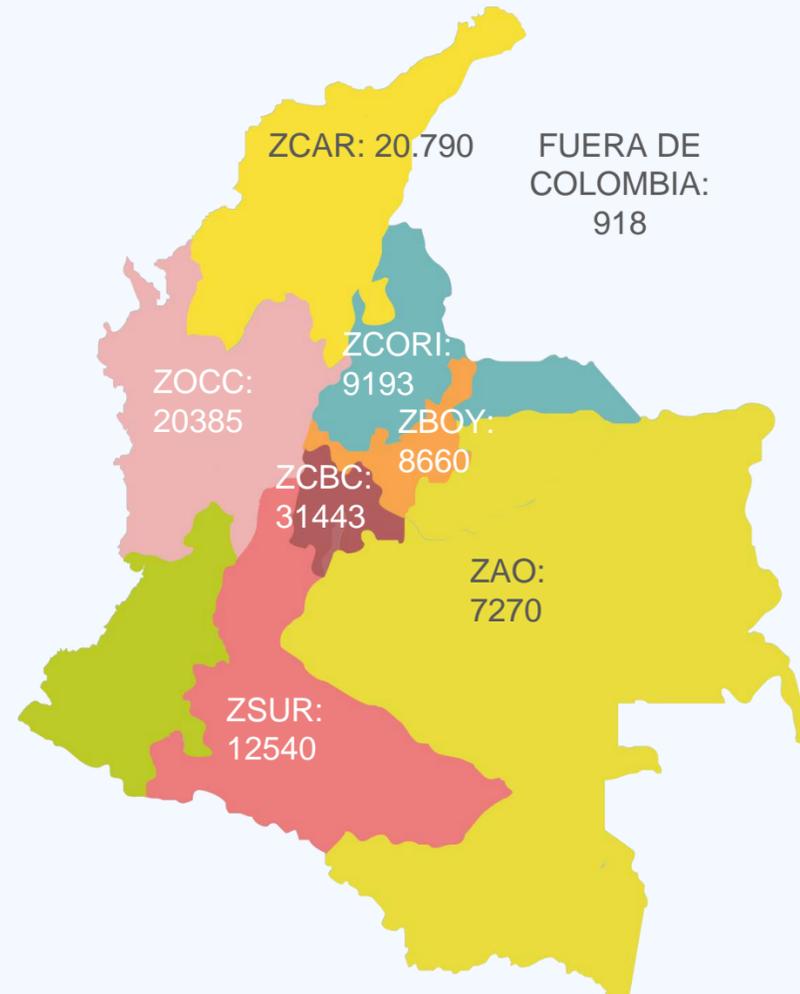


Gestión del Marketing

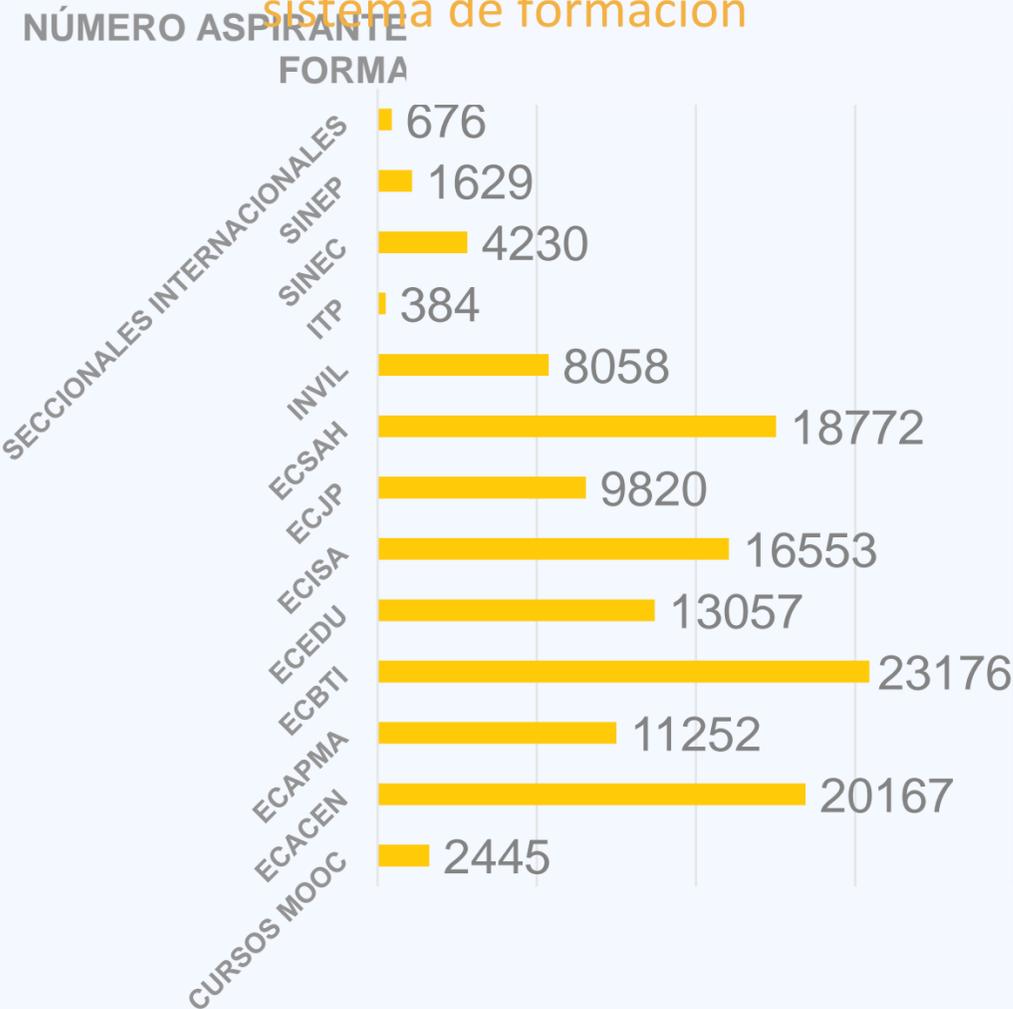


Resultados campañas de marketing

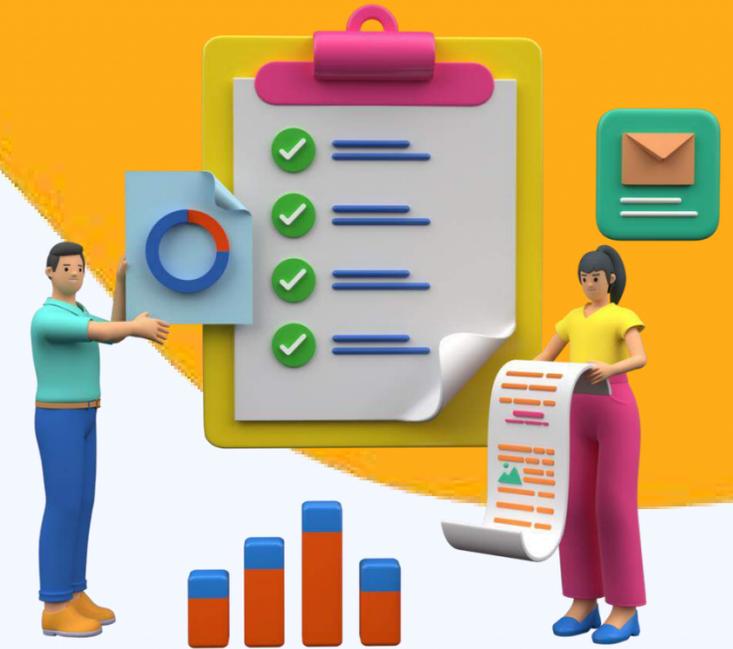
Número de aspirantes por Zona



Número de aspirantes por sistema de formación



Total Aspirantes
147.781



Estrategias ejecutadas



Procesos de automatización para atracción o acompañamiento de aspirantes

- ✓ Chatbot para captura datos aspirantes en landing pages.
- ✓ Mensajes, correos y WhatsApp para:
 - Primeros contactos aspirante.
 - Información específica sobre ferias y eventos de interés.
 - Programas Preinscripción
- ✓ Mensajes de seguimiento al aspirante.
- ✓ Sistema de segmentación automatizada (IA) en plataforma anuncios Meta Ads.



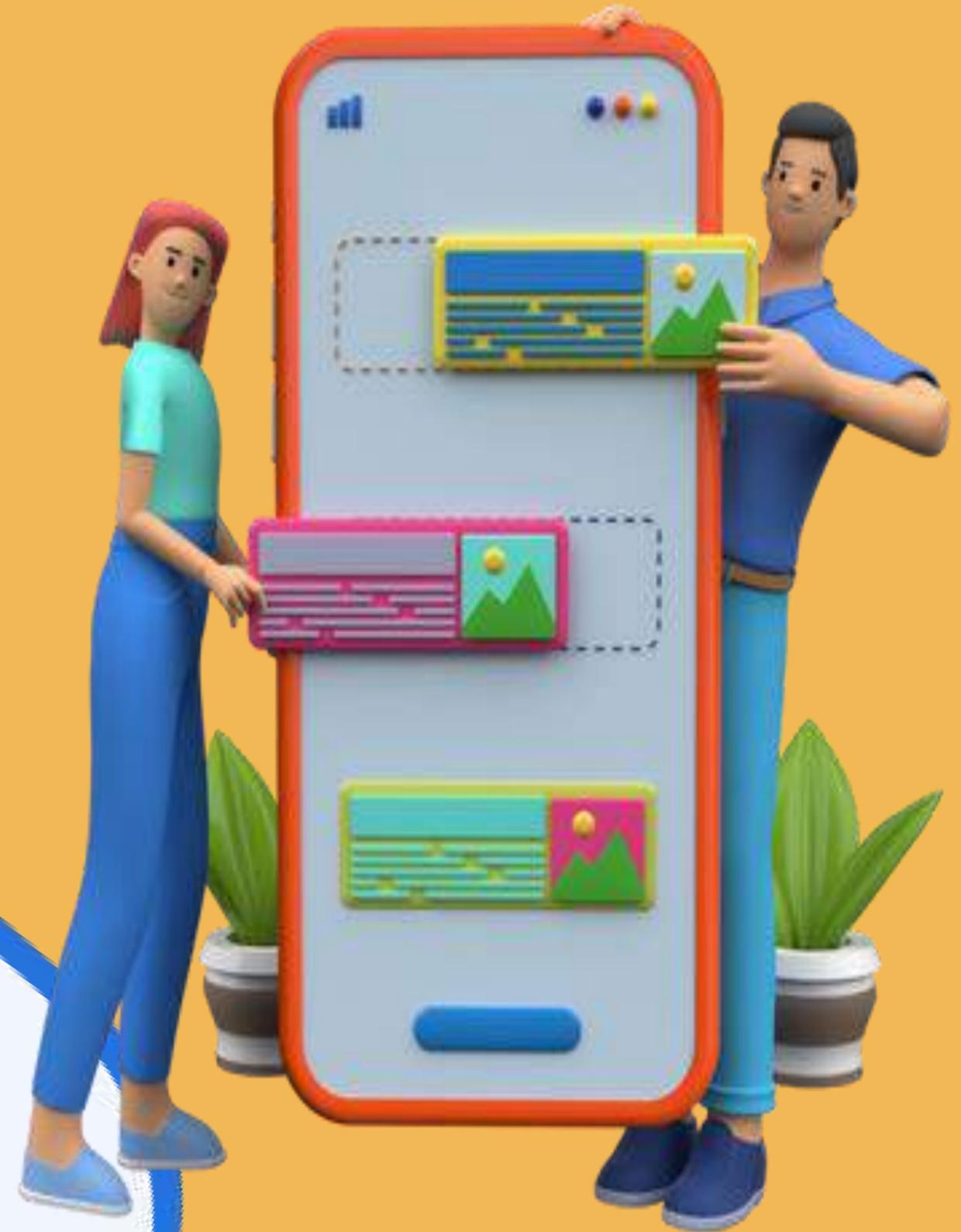
	Souvenirs	Material Impreso	
	10.507	70.000	Amazonía - Orinoquía
	17.126	112.513	Bogotá Cundinamarca
✓ SES	13.509	90.000	Centro Boyacá
✓ SINEC	9.008	65.763	Occidente
✓ SINEP	10.507	64.000	Centro Oriente
✓ SUA	15.010	100.000	Sur
✓ ITP	16.513	110.500	Caribe
✓ INVIL	10.507	70.000	Centro Sur

Total material impreso
682.776

Total souvenirs y stands
682.776

Gestión de inventarios de material publicitario

Gestión de la Comunicación



Gestión de contenidos

Videos para redes sociales

183



Noticias página web

346



Eventos

699



Piezas gráficas

+2.000

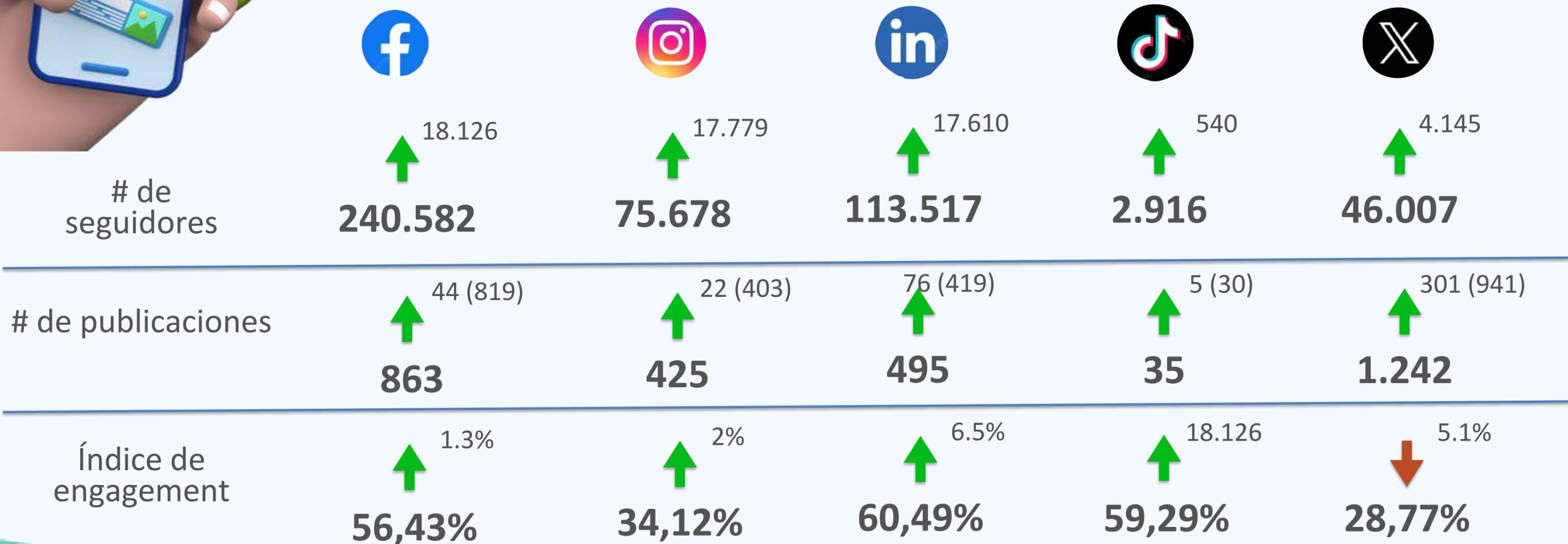


Videos comerciales o tutoriales

147



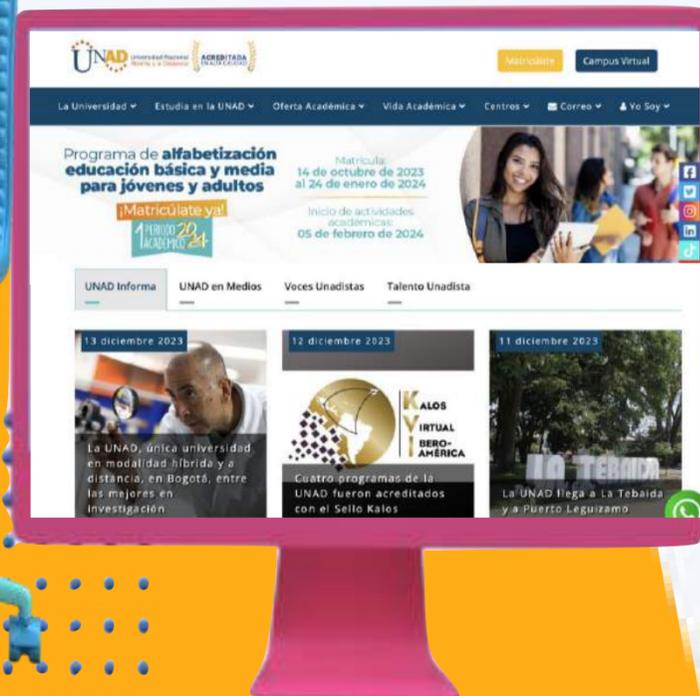
¿Cómo nos vieron desde redes sociales?



Variaciones con respecto a 2022. Corte 8 de diciembre de 2023.

Fuente: Motores estadísticos redes sociales. Diciembre 2023.

¿Cómo nos vieron desde la página web?



51

Millones de visitas en el año 2023

↑ 17 millones

130

Sitios y micrositio rediseñados

↑ Variaciones con respecto a 2022. Corte 8 de diciembre de 2023.

1'32min

Tiempo de navegación promedio por usuario

↑ 27"

#96

Portales más consultados de Colombia en 2023

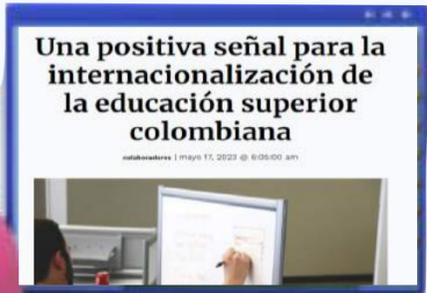
↑ 2 posiciones

- Simulador de matricula: +10 millones de visitas
- Descuentos y financiación: +3 millones de visitas
- Convenios - Homologaciones: +2.3 millones de visitas

Top 3 de sitios más visitados



¿Cómo nos vieron desde los medios de comunicación?



Forbes



126

Noticias gestionadas desde la GCMK es decir...

1 Noticia en un medio nacional cada 2,6 días

Principales temas:
Educación virtual, economía, ciberseguridad, Maestro Itinerante, educación rural.

29.638.241

Audiencia alcanzada

\$ 2.830'891.481

Valorización publicitaria

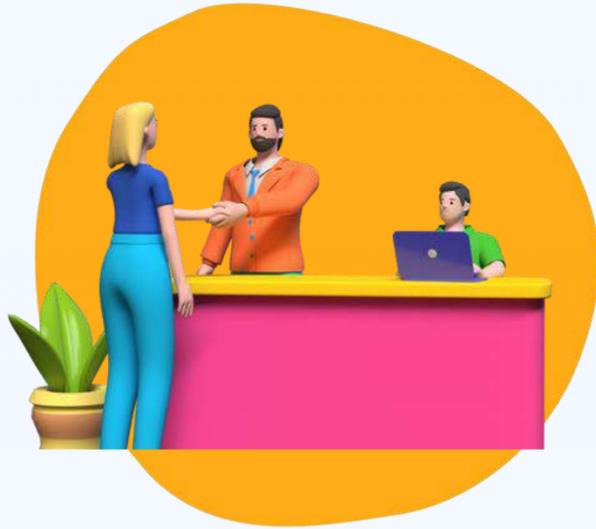
Distribución por canal:

Prensa: 20 apariciones.
Radio: 34 apariciones.
TV: 24 apariciones.
Online: 48 apariciones.



Gestión de la Atención al Usuario





de solicitudes recibidas por canal:

Línea telefónica: 178.528 ↑ 19.625
 Chat, Whatsapp y Messenger: 33.947
 Atención personalizada: 12.280 ↑ 2.584
 Correo electrónico: 13.060 ↓ 2.629

Total: 237.815



Conversión de matrícula:

29%

Nuevos: 18.461

del total de la matrícula total de nuevos en el año 2023.

↑ 615
 Antiguos: 19.426

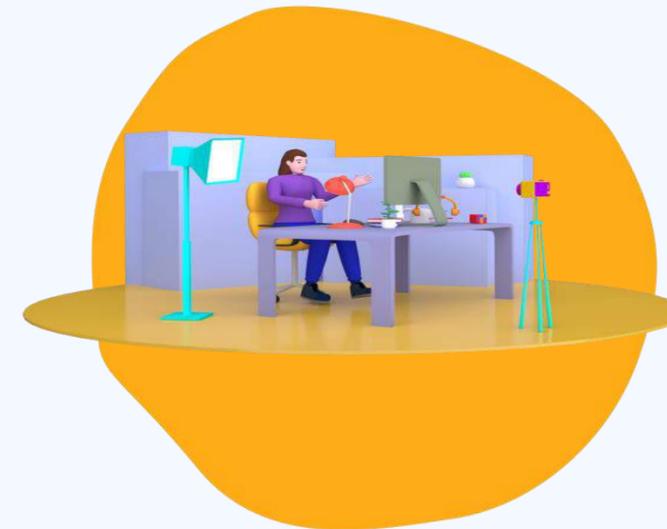
Total: 37.887

Fuente: Registro y Control, 30 de noviembre de 2023.



Tiempos de atención:

Tiempo promedio de llamada: 09:02 minutos.
 Tiempo promedio de espera: 1:46 minutos.



Calidad y satisfacción del servicio:

Calidad de la atención: 4,3
 ¿Recomendaría el servicio? 70%

↑ Variaciones con respecto a 2022. Corte 8 de diciembre de 2023.



Automatización del servicio:

Transición con IA

Solicitudes de chat recibidas

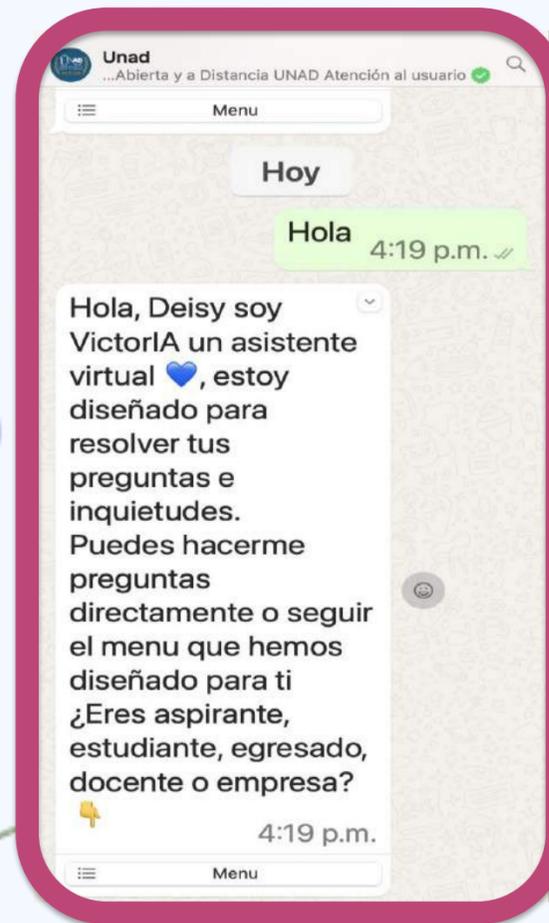
2022 Total: 111.593 Brecha de no atención: 18%

2023 Total: 244.705
 Asistente virtual: 210.039
 Asesor: 33.947

85,23% Atendido por IA
 14,77% Atendido por asesores humanos

	Aspirantes	Estudiantes	Egresados	Otro	TOTAL
--	------------	-------------	-----------	------	-------

	121.906	33.928	323	339	156.562
	20.520	24.372	241	9	45.142
	4.433	638	8	14	5.093



¡Muchas gracias!

Gerencia de
Comunicaciones
y Marketing

www.unsitiogeneral.es

