Auditoría de presencia digital

Veterinaria Ejemplo

16 de noviembre de 2026 · Preparado por TECREO para el dueño de Veterinaria Ejemplo

Este informe es un ejemplo. Veterinaria Ejemplo no existe, y el negocio, sus datos, sus competidores y sus fechas son inventados. Así se ve lo que recibe quien compra la auditoría.

Se revisaron la ficha de Google, las reseñas, Instagram, Facebook y el sitio entre el 2 y el 13 de noviembre de 2026, desde afuera, como lo ve un cliente que lo busca. Cada dato tiene su fecha y su captura en el anexo.

1. Dónde está perdiendo clientes

	Qué pasa	Qué ve un cliente que lo busca	Cómo se arregla	Quién
1	9 de las últimas 10 reseñas no tienen respuesta. La negativa más reciente, del 20 de octubre, tampoco	Un local que no contesta cuando alguien se queja	Contestar las 9, partiendo por la negativa	Usted solo
2	La ficha muestra un teléfono fijo y no tiene WhatsApp	Que solo puede llamar, y solo en horario de atención	Agregar el WhatsApp a la ficha, a la biografía y al sitio	Usted solo
3	La primera pantalla del sitio dice «Bienvenidos», y el teléfono está al final de la página	Entra desde el celular y no ve qué hace, dónde está ni cómo escribir	Cambiar la primera pantalla y dejar el WhatsApp a un toque	Con ayuda
4	La ficha dice que atiende hasta las 19:00, el sitio dice hasta las 20:00, e Instagram no lo dice	No sabe si va a llegar abierto	Dejar un solo horario en los tres lugares	Usted solo
5	La última publicación de Instagram es del 10 de agosto, y la foto más reciente de la ficha es de septiembre de 2025	Duda de si sigue abierto	Tres videos fijados y fotos nuevas del local	Con ayuda

2. Lo que está bien

- Nota 4,6 en Google, con 187 reseñas (13 de noviembre de 2026).
- De las últimas 30 reseñas, 17 elogian el trato con las mascotas.
- La ficha está reclamada y tiene la categoría correcta.
- El sitio tiene dominio propio y carga con conexión segura.

3. Revisión por canal

Ficha de Google

Qué se revisó	Lo que se encontró	Captura
Reclamada, y con más de un administrador	Reclamada. Según el dueño, con un solo administrador	A1
Categoría y servicios	Categoría correcta. Sin servicios cargados	A2
Horario, teléfono y WhatsApp	Hasta las 19:00. Teléfono fijo. Sin WhatsApp	A3
El enlace al sitio: si abre y si lleva al sitio correcto	Abre y lleva al sitio correcto	A4
Fotos: cuántas, y si hay recientes del local y del equipo	23 fotos. La más reciente, de septiembre de 2025	A5
Fecha de la última publicación del propietario	No tiene publicaciones	A6
Nota y cantidad de reseñas	4,6, con 187 reseñas	A7
Cuántas de las últimas 10 reseñas tienen respuesta	1 de 10	A8
La reseña negativa más reciente: si tiene respuesta	2 estrellas, del 20 de octubre. Sin respuesta	A9
Preguntas sin contestar	2	A10

Lo que dicen las reseñas

Carencia	Lo que se repite	Cuántas veces, en las últimas 30
Caro	El precio de la urgencia de fin de semana	3
Feo (el local, la imagen)	No aparece	0
No resuelve	Tener que volver por lo mismo	2
Mala experiencia (la atención, la espera)	La espera sin hora tomada	5
Lo que más se elogia	El trato con las mascotas	17

Comparado con dos competidores cercanos, con datos públicos:

Negocio	Nota	Reseñas	¿Responde?
Veterinaria Ejemplo	4,6	187	1 de las últimas 10
Competidor A (inventado)	4,5	302	8 de las últimas 10
Competidor B (inventado)	4,7	96	0 de las últimas 10

Instagram y Facebook

Qué se revisó	Lo que se encontró	Captura
Si existe y se llega desde la ficha y el sitio	Existe. No está enlazado en la ficha; sí en el pie del sitio	A11
La bio: qué hace, dónde está y cómo se le contacta	Dice «Veterinaria». Sin comuna ni contacto	A12
Tres publicaciones fijadas: qué hace, cómo y por qué	No tiene fijadas	A13
Fecha de la última publicación, y cuántas en los últimos 30 días	10 de agosto de 2026. Ninguna en 30 días	A14
Destacadas con dirección, horario y contacto	Tiene dos, de mascotas. Sin esos datos	A15
Si contesta comentarios y mensajes	1 de los últimos 5 comentarios tiene respuesta	A16
Si la interacción parece real: comentarios, guardados, historias	Pocos comentarios, de clientes. Sin historias en 30 días	A17

La página de Facebook existe, y su última publicación es de marzo de 2025 (A18).

Sitio web

Qué se revisó	Lo que se encontró	Captura
Dominio propio, y si carga con conexión segura (https)	Sí, los dos	A19
Cómo se ve en un celular	Hay que acercar la imagen para leer	A20
Si la primera pantalla dice qué hace y dónde	Dice «Bienvenidos». No dice qué hace ni la comuna	A21
WhatsApp, teléfono o agenda a un toque	Teléfono al final de la página. Sin WhatsApp	A22
Si dirección, horario y teléfono coinciden con la ficha	La dirección y el teléfono, sí. El horario, no: hasta las 20:00	A23

Anuncios y medición

En la Biblioteca de anuncios de Meta no hay anuncios activos (13 de noviembre de 2026), y el dueño cuenta que nunca ha anunciado. Para poder hacerlo faltan el Business Manager, la cuenta publicitaria, el píxel y el dominio verificado.

Cómo se responde a un cliente nuevo

- Quién contesta: el teléfono, quien esté en recepción; Instagram, el dueño, cuando puede.
- En cuánto tiempo: mensaje de prueba por Instagram, autorizado por el dueño. Se envió el martes 3 de noviembre a las 11:20 y se contestó el jueves 5 a las 18:40.

4. La cuenta antes de anunciar

Esta sección va solo si el dueño da sus números: cuánto vale un cliente nuevo y cuánto le queda de ese valor. Con ellos se calcula cuántos clientes compra un presupuesto de anuncios antes de gastarlo. En este ejemplo no va, para no mostrar una cifra que parezca una promesa.

5. Qué hacer, en orden

Esta semana, usted mismo y sin costo:

1. Contestar las 9 reseñas sin respuesta, partiendo por la negativa del 20 de octubre.
2. Agregar un WhatsApp a la ficha y a la biografía de Instagram.
3. Dejar un solo horario en la ficha y en el sitio, y ponerlo en Instagram.

Lo que resuelve la puesta a punto, en 28 días:

1. La ficha al día: servicios cargados, fotos nuevas y reseñas contestadas (hallazgos 1, 2 y 5).
2. Instagram con biografía nueva y tres videos fijados, grabados en una visita al local (hallazgo 5).
3. El sitio mejorado: una primera pantalla que dice qué hace y dónde, y el WhatsApp a un toque (hallazgo 3).
4. La cuenta de anuncios de Meta, lista para el día que quiera anunciar.

Lo que conviene esperar: anunciar antes de tener la ficha, Instagram y el sitio al día.

Cómo se sabrá si funcionó: mensajes por WhatsApp a la semana y llamadas desde la ficha. Revisión: 30 de noviembre de 2026.

6. Lo que sigue

Si decide seguir, la puesta a punto deja hecho lo de la sección 5 en 28 días, por $490.000 + IVA. Si la contrata dentro de 30 días corridos desde la entrega de este informe, el valor de esta auditoría se descuenta. Lo mismo vale para el paquete completo, que parte con la puesta a punto. El informe es suyo, contrate o no.

Diego Palacios
Gerente General · TECREO SpA
RUT 78.267.783-7

Anexo

- Capturas, cada una con su fecha. En un informe real van aquí, de la A1 a la A23. En este ejemplo no van, porque el negocio no existe.
- Lo que no se pudo revisar y por qué: el panel de la ficha y las estadísticas de Instagram, porque la revisión se hizo desde afuera.
- Las fechas de la revisión: del 2 al 13 de noviembre de 2026. Revisión posterior: 30 de noviembre de 2026.