

2.3 Redes Sociales y Página Web

Como señalábamos en la introducción tenemos que destacar el papel cada vez más relevante que tienen estos medios para el desarrollo de labores de difusión de nuestra actividad, para la promoción de derechos y libertades, para la convocatoria de los medios de comunicación, como instrumento de transparencia y, como no, como cauce para la gestión de consultas, comentarios y propuestas que nos son lanzadas por parte de la ciudadanía, abandonando los sistemas institucionales emisores por nuevas formas bidireccionales en las que el ciudadano aporta valor al mensaje de la Institución.

Estos instrumentos están permitiendo en buena medida la consecución de gran parte de los objetivos asumidos por la Institución en años precedentes, de tal manera que se está logrando acercar nuestra Institución a un mayor número de personas y colectivos sociales que pueden conocer con profundidad los cometidos de la Defensoría del Pueblo Andaluz, la importancia de su actividad para la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía, así como la posibilidad de recurrir a nosotros para resolver discrepancias surgidas con las Administraciones Públicas de Andalucía e incluso problemas acaecidos con entidades prestadoras de servicios de interés general.

En lo atinente a la gestión de consultas a través de estos canales, se aprecia la magnífica acogida que estas herramientas de comunicación han tenido entre la población, siendo además pioneros en la utilización de dichos canales por parte de las instituciones de Defensores del Pueblo tanto estatal como autonómicos.

A continuación se analiza de manera más detallada la evolución habida a lo largo del año 2015 en cada una de las redes sociales en la que la Institución tiene presencia. Asimismo, se incorpora un apartado dedicado al análisis del sitio web del Defensor del Pueblo Andaluz.

2.3.1 Facebook

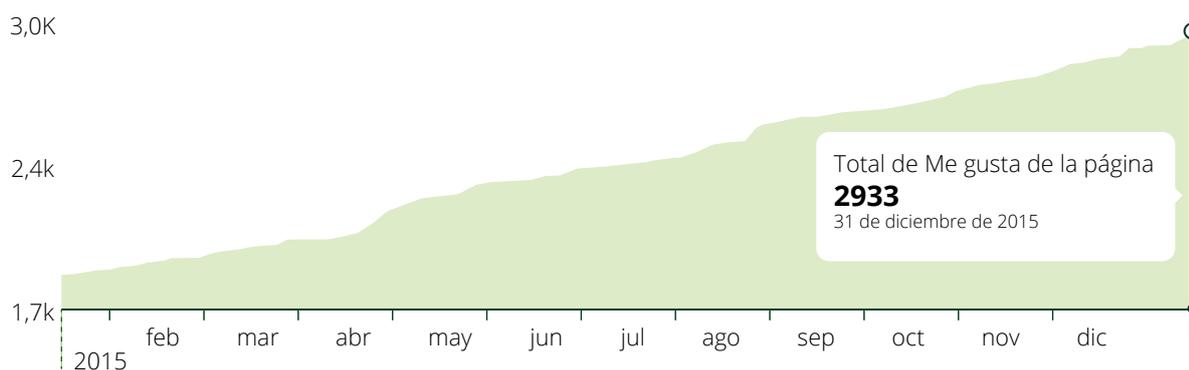
www.facebook.com/DefensordelPuebloAndaluz



2.3.1.1 Evolución del número de seguidores

Comenzamos el año 2015 con 1.758 seguidores, habiéndose registrado un incremento de 1.175 a lo largo del año, de tal forma que el número final a 31 de diciembre de 2015 es de 2.933.

■ Total de Me gusta de la página



Año	Num. Fans	Incremento Anual	% Incremento Anual	Incremento fans diario
2013	997	-	-	-
2014	1758	761	76,3	2,08
2015	2933	1175	66,8	3,21

2.3.1.2 Perfil de nuestros seguidores

En cuanto al perfil medio de las personas que nos siguen los tramos de edad más representativos de los seguidores de nuestra comunidad en facebook son muy parecidos a los del año anterior, destacando el tramo de personas con edades comprendidas entre 35 y 44 años. Siguen siendo las mujeres las que más se acercan a la página Facebook del Defensor.

2.3.1.3 Procedencia geográfica

Por lo que concierne al lugar de origen, Sevilla es donde se concentra la mayoría de personas a las que les gusta nuestra página, seguida de Cádiz, Málaga, Granada, Córdoba, Madrid, Algeciras, Almería, Jaén, Huelva y El Puerto de Santa María. En general se ha producido un incremento en todas las provincias andaluzas. Destacamos el incremento en la provincia de Cádiz, donde Jerez de la Frontera y Algeciras superan en cuanto a seguidores a la capital de la provincia.

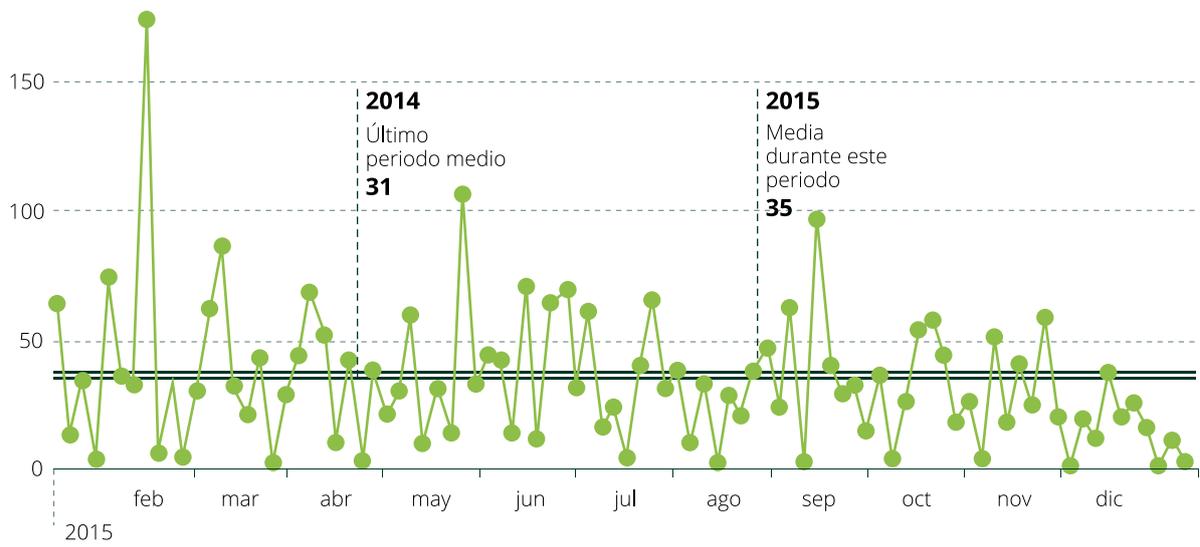
De este modo, se detecta la gran acogida de nuestra página de Facebook en Andalucía, frente al resto de lugares desde donde es visitada.

2.3.1.4 Actividad registrada en la página y alcance de publicaciones

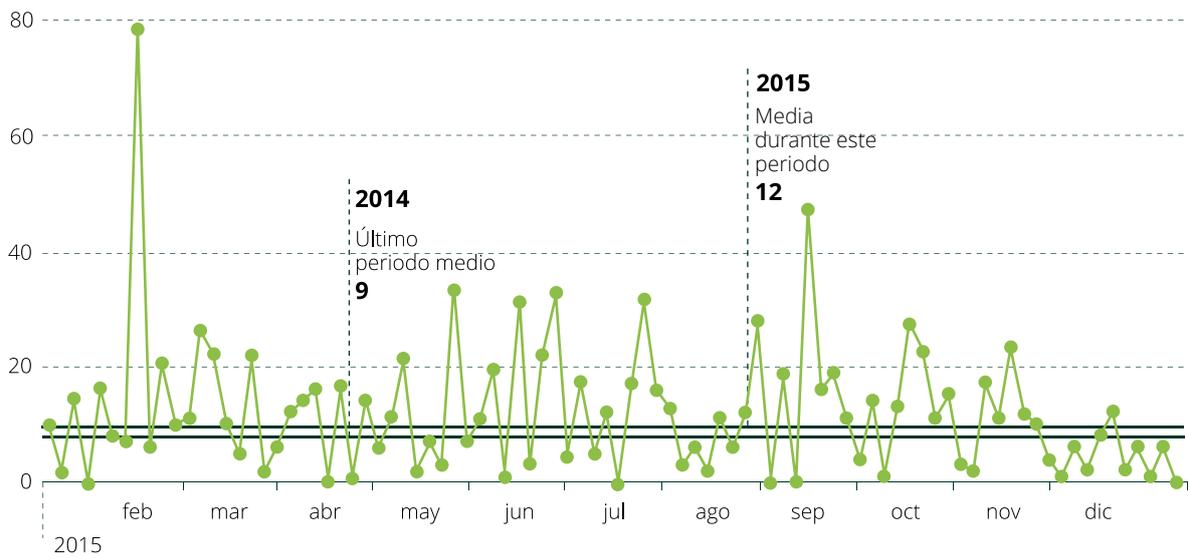
Ciudad	Fans	Ciudad	Fans
España	2.765	Canadá	1
Argentina	22	Islandia	1
Brasil	15	Guatemala	1
Alemania	13	Ucrania	1
E.E.U.U	12	Eslovenia	1
Francia	10	Catar	1
México	8	Argelia	1
Perú	6	El Salvador	1
Bolivia	6	Etiopía	1
Marruecos	6	Groenlandia	1
Colombia	5	Cabo Verde	1
Reino Unido	5	Sáhara Occidental	1
Países Bajos	5	Uruguay	1
Paraguay	5	Venezuela	1
Italia	4	Puerto Rico	1
Chile	3	Noruega	1
Bélgica	3	Grecia	1
Túnez	2	Suecia	1
Egipto	2	Sin Determinar	10

Seguidamente presentamos la media de interacciones por día que se han producido con nuestras publicaciones. Apuntar que Facebook ha cambiado la denominación de los antiguos "Me gusta" por "Reacciones", ya que hay más representaciones de la opinión que una persona realiza sobre una publicación (me gusta, no me gusta, otros...). Seguimos aumentando el alcance medio de nuestras publicaciones con un 66% de incremento respecto al año 2014.

Reacciones (me gusta, no me gusta, otros ...)



Compartido



Lista de las 20 entradas con mayor alcance del año

Materia	Fecha	Alcance	Comentarios	Me gusta	Compartidos	Impresiones
Medio Ambiente	1/6/2015	6192	8	113	47	11831
Trafico	2/11/2015	3350	8	37	17	5685
Clausula Suelo	11/2/2015	3094	49	47	13	8826
Vivienda	6/7/2015	3058	1	2	3	5637
Consumo: Pobre	10/28/2015	3010	3	101	46	4639
Menores	3/7/2015	2946	4	41	27	5777
Clausula Suelo	02/22/2015	2901	7	61	23	7164
Ingreso mínimo	05/13/2015	2893	6	94	37	5331
Conciliación Familiar	10/12/2015	2807	6	80	28	4768
Salud	3/9/2015	2663	5	91	46	4446
Felicitaciones día de Andalucía	02/27/2015	2582	6	132	28	4928
Educación	4/5/2015	2487	1	48	17	4766
Menores	6/10/2015	2444	5	43	29	3906
Igualdad	5/10/2015	2437	18	52	27	4196
Violencia de Genero	3/6/2015	2432	13	33	23	4713
Igualdad	06/27/2015	2389	3	88	18	4094
Igualdad	2/11/2015	2301	4	15	9	4211
Agricultura	07/13/2015	2301	2	44	17	4772
Extranjería	08/26/2015	2298	4	80	16	3830
Servicios Sociales	05/27/2015	2271	9	60	29	4336
Menores	07/13/2015	2172		36	19	4289
Urbanismo	06/14/2015	2112	5	49	20	4023
Salud	12/22/2015	2085	2	32	39	3673
Día del Trabajo	04/30/2015	2084	3	81	26	3718
Violencia de Genero	08/24/2015	2079	4	63	33	3565
Educación	04/21/2015	1884	2	6	2	3692
Educación	2/2/2015	1778	17	389	153	3315
Menores	03/24/2015	1644	1	53	22	3397
Consumo:Cláusula Suelo	01/21/2015	1644	4	21	9	3365
Educación	8/12/2015	1632		22	16	2614
Salud Mental	9/10/2015	1478	5	43	14	2450
Servicios Sociales	11/26/2015	1384	1	24	5	2232
Servicios Sociales	3/12/2015	1355	3	32	9	2275
Salud Mental/ Adiciones	6/11/2015	1322		17	12	2130

Las impresiones son el número de veces que se muestra una publicación de tu página, tanto si se hace clic en ella como si no. Los usuarios pueden ver varias impresiones de la misma publicación. Por ejemplo, alguien puede ver la actualización de una página en la sección de noticias una vez y, luego, otra vez si un amigo suyo la comparte.

El alcance es el número de personas que han recibido impresiones de una publicación de una página. El alcance puede ser inferior a las impresiones, ya que una sola persona puede ver varias impresiones.