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 cono autonómicos.

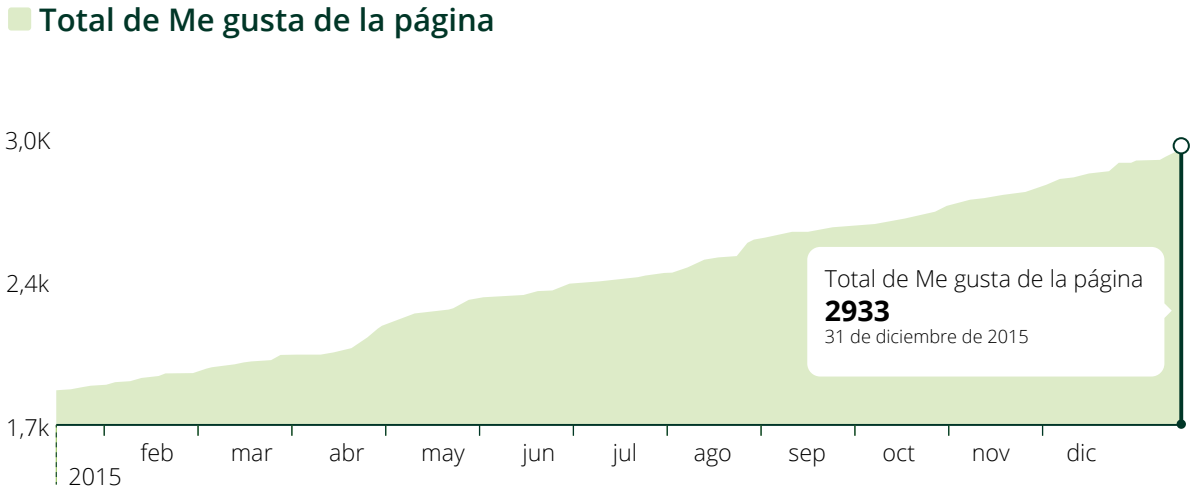
A continuación se analiza de manera más detallada la evolución habida a lo largo del año 2015 en cada una de las redes sociales en la que la Institución tiene presencia. Asimismo, se incorpora un apartado dedicado al análisis del sitio web del Defensor del Pueblo Andaluz.

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.



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.

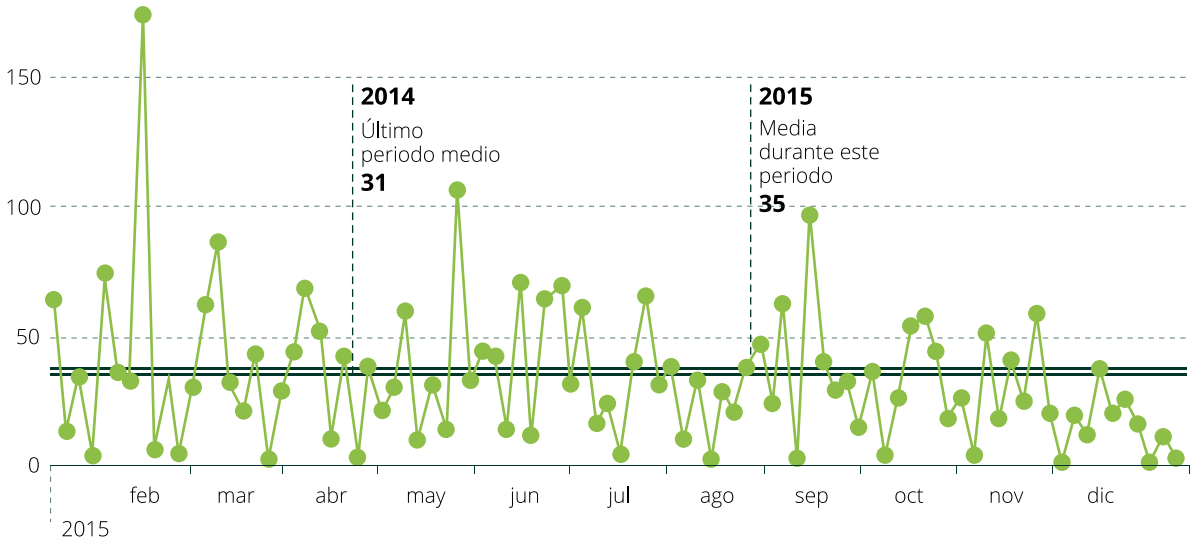
De este modo, se detecta la gran acogida de nuestra página de Facebook en Andalucía, frente al resto de lugares desde donde es visitada.

2.3.1.4 Actividad registrada en la página y alcance de publicaciones

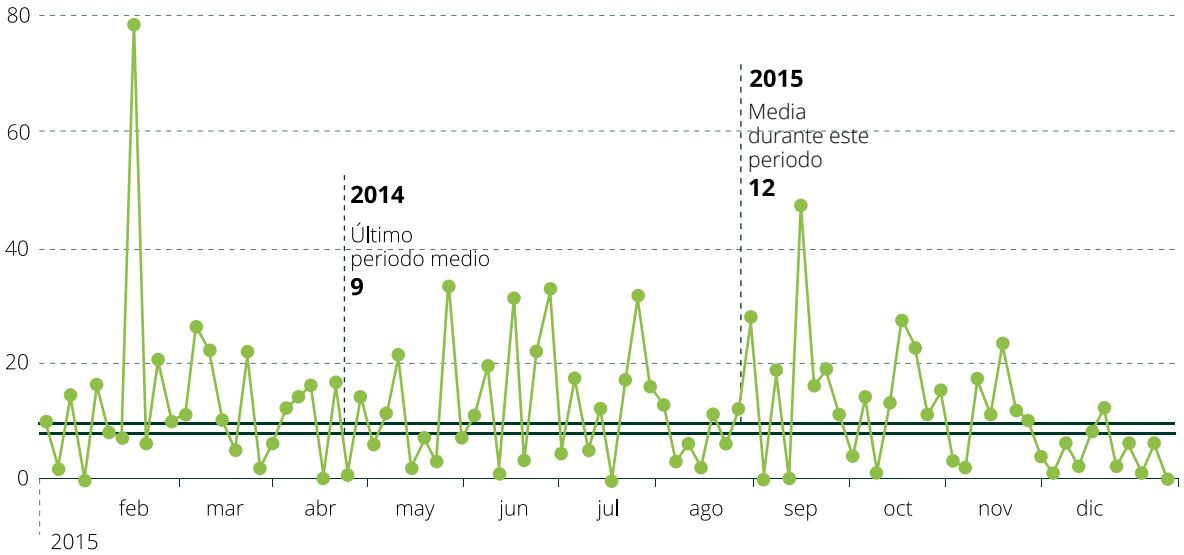
Ciudad	Fans	Ciudad	Fans
España	2.765	Canadá	1
Argentina	22	Islandia	1
Brasil	15	Guatemala	1
Alemania	13	Ucrania	1
E.E.U.U	12	Eslovenia	1
Francia	10	Catar	1
México	8	Argelia	1
Perú	6	El Salvador	1
Bolivia	6	Etiopía	1
Marruecos	6	Groenlandia	1
Colombia	5	Cabo Verde	1
Reino Unido	5	Sáhara Occidental	1
Paises 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	02/22/2 015	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 dia de Andalucia	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
Extranjeria	08/26/2015	2298	4	80	16	3830
Servicios Sociales	O5/27/2015	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.

2.3.2 Estadísticas Twitter 2015

@DefensorAndaluz

Un año más seguimos con una progresión ascendente en el número de personas que nos siguen en nuestra cuenta twitter.

Años	Seguidores	Nuevos seguidores	Aumento mensual	Aumento diario
2013	1.263	1.263	105.25	3.4
2014	2.114	851	70.91	2.33
2015	2.971	857	71.41	2.34

Como se ha apuntado anteriormente, seguimos creciendo al mismo ritmo que el año pasado. Si hacemos una analogía con las visitas presenciales en la Institución, diariamente, incluidos sábados, domingos y festivos, entran en nuestra Institución electrónica 2.34 personas.

Publicaciones Realizadas

Años	Twits	Twits Anual	Twits Diarios
2013	1.586	1.586	4.34
2014	2.076	1.120	3.06
2015	4.020	1.944	5.32

Por lo que afecta al alcance de nuestros mensajes, cabe señalar que a la fecha indicada han sido recibidos 1.710 retuits, 2.096 menciones y que hemos sido señalados como favoritos 732 veces.

Años	Twits Publicados	Retwits	Menciones	Me gusta	Alcance Medio
2014	1.120	779	1.554	268	-
2015	1.944	1.710	2096	732	3986,68

Merece destacar el importante grado de penetración que han tenido algunos de nuestros twits. Sirvan de ejemplo los siguientes:

El pasado año 2014 la publicación que más éxito tuvo fue la siguiente:

"El desalojo de la Corrala Utopía conlleva un grave peligro de los derechos de familias en riesgo de exclusión social y de los menores", que llegó a 54.082 seguidores potenciales, con 69 retuits y 11 favoritos.

Ya en el año 2015, hemos superado con creces el alcance potencial de la publicación más exitosa de 2014. Destacamos cinco twits de los más exitosos de este año:

Publicado el 4 de febrero.

Llegó a 206.000 seguidores potenciales.

Publicado el 7 de abril.

Llegó a 96.055 seguidores potenciales.

Publicado el 14 de octubre.

Llegó a 93.055 seguidores potenciales.

Publicado el 7 de abril.

Llegó a 92.943 seguidores potenciales.

Publicado el 16 de diciembre.

Llegó a 77.989 seguidores potenciales.

2.3.3 Estadísticas Youtube 2015

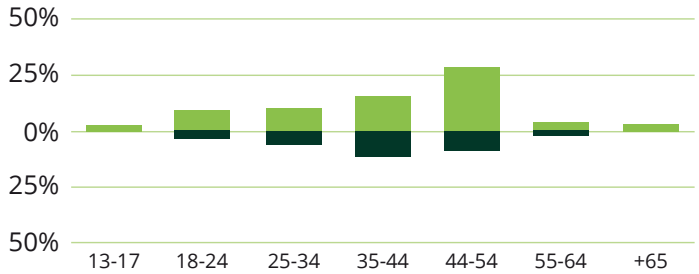
Datos generales

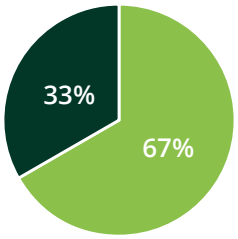
Videos Subidos	Visualizaciones	Tiempo de reproducción (minutos)	Duración media reproducciones (minutos)
26	5.398	21.778	4:02

Evolución

Año	Videos subidos	Reproducciones
2012	10	700
2013	36	5.566
2014	33	5.008
2015	26	5.398
Total	**105**	**16.672**

Perfil de usuarios/as





Lugares desde donde se reproducen nuestros vídeos (solo presentamos los 12 primeros lugares)

Área Geográfica	Tiempo de visualización (minutos)	Visualizaciones	Duración media de las visualizaciones	Porcentaje medio producido
España	17.848 (82%)	4.470 (83%)	3:59	13%
Perú	909 (4,2%)	140 (2,6%)	6:29	11%
Colombia	781 (3,6%)	131 (2,4%)	5:57	15%
México	767 (3,5%)	232 (4,3%)	3:18	5,5%
Argentina	309 (1,4%)	77 (1,4%)	4:00	9,2%
Francia	93 (0,4%)	24 (0,4%)	3:53	10%
Ecuador	85 (0,4%)	42 (0,8%)	2:02	5,3%
Venezuela	82 (0,4%)	27 (0,5%)	3:01	5,1%
Reino Unido	79 (0,4%)	12 (0,2%)	6:35	19%
República Dominicana	58 (0,3%)	11 (0,2%)	5:16	14%
Portugal	55 (0,3%)	4 (0,1%)	13:43	35%
Italia	55 (0,3%)	17 (0,3%)	3:12	4,7%

Temas con Mayor Acogida

Video	Tiempo de visualización (minutos)	Visualizaciones	Me gusta
La sanción y la reeducación del infractor ...	3.190 (15%)	195 (3,6%)	0
Desahucios Comparsa Carnaval de Cádiz 2014	1.178 (5,4%)	447 (8,3%)	3
MENORES INFRACTORES. (Almería). 2ª Mesa ...	1.071 (4,9%)	171 (3,2%)	0
Video Institución del Defensor del Pueblo Andaluz	947 (4,4%)	242 (4,5%)	0
Jornada "Transparencia y Medio Ambiente"	820 (3,8%)	118 (2,2%)	2
Mesa Redonda "Experiencias, soluciones y ..."	780 (3,6%)	128 (2,4%)	1
La imposición de multas de tráfico ...	722 (3,3%)	36 (0,7%)	0
Jornada "El derecho de mujeres y menores ..."	622 (2,9%)	79 (1,5%)	0
2ª Mesa Redonda: Menores Infractores ...	599 (2,8%)	123 (2,3%)	1
III Jornadas de Seguridad Vial ...	584 (2,7%)	131 (2,4%)	1

2.3.4 Estadísticas Web Defensor del Pueblo Andaluz 2015

Visión general

Años	Visitas	Visitantes únicos	Páginas visitadas	Páginas/ visitas	Duración visita	% de rebote	% visitas nuevas
2012	80.931	55.593	305.099	3,77	03:58	50,84	68,69
2013	163.964	123.055	433.471	2,64	02:45	63,35	74,15
2014	191.810	148.829	468.445	2,45	02:06	70,05	76,41
2015	234.289	176.417	510.255	2,18	02:04:00	71,23	74,05

Hemos crecido un **22,1%** de visitas con respecto al 2014, igualmente el porcentaje de crecimiento de visitantes únicos es del **18.5%** y finalmente, el incremento de páginas visitadas es del **8.9%.**

Visitas por meses

	2012	2013	2014	2015
Enero	0	12.024	12.788	18.208
Febrero	450	12.026	16.380	22.320
Marzo	10.468	13.840	17.795	37.955
Abril	4.746	17.894	15.408	22.161
Mayo	9.085	18.524	17.774	20.052
Junio	9.382	14.335	16.766	19.746
Julio	7.079	12.325	16.317	18.309
Agosto	5.347	8.314	10.630	13.322
Septiembre	6.622	11.431	14.061	15.994
Octubre	10.382	15.785	17.264	18.071
Noviembre	10.352	16.025	19.464	10.673
Diciembre	7.017	11.441	17.163	17.478
Total	**80.481**	**163.964**	**191.810**	**234.289**

El crecimiento mensual es muy significativo: Tenemos una media de 19.524 visitas por mes en el 2015, siendo de 15.984 la media de visitas del 2014.

Páginas de la web visitadas por meses

	2012	2013	2014	2015
Enero	0	41.639	36.016	41.404
Febrero	12	40.932	47.404	51.133
Marzo	43.361	37.567	49.986	71.757
Abril	21.360	48.435	39.392	46.590
Mayo	39.142	48.580	40.290	43.827
Junio	43.956	35.737	38.523	44.526
Julio	27.679	28.591	36.820	42.026
Agosto	18.749	18.555	23.260	30.641
Septiembre	21.119	26.161	32.099	36.472
Octubre	35.438	38.308	40.476	45.314
Noviembre	33.979	42.536	43.970	21.796
Diciembre	20.304	26.430	40.209	34.769
Total	**305099**	**473.471**	**468445**	**510.255**

El volumen de páginas visitadas por meses es de 42.521 en 2015, siendo superior a la misma media de 2014 que fue de 39.037. En cuanto a la distribución mensual de páginas visitadas ocurre lo mismo que en las visitas con respecto a los dos últimos meses del año.

Visitas por países (10 primeros que más nos visitan)

2013		2014		2015	
ESPAÑA	152.017	ESPAÑA	177.691 (92,91 %)	ESPAÑA	220.771 (94.5%)
MÉXICO	1.680	MÉXICO	2.024 (1,06 %)	MÉXICO	1.523 (0.6%)
COLOMBIA	1.664	COLOMBIA	1.850 (0,97 %)	COLOMBIA	1.511 (0.6%)
ARGENTINA	1.132	ARGENTINA	1.390 (0,73 %)	ARGENTINA	1.032 (0.4%)
PERÚ	1.110	PERÚ	1.191 (0,62 %)	PERÚ	1.030 (0.4%)
ESTADOS UNIDOS	1.000	ESTADOS UNIDOS	840 (0,44 %)	ESTADOS UNIDOS	836 (0.3%)
ECUADOR	569	VENEZUELA	630 (0,33 %)	VENEZUELA	587 (0.2%)
VENEZUELA	549	ECUADOR	557 (0,29 %)	ECUADOR	483 (0.2%)
REINO UNIDO	448	CHILE	420 (0,22 %)	CHILE	403 (0.1%)

Las provincias que más nos visitan son las andaluzas junto con Madrid y Barcelona.

Visitas por dispositivo

	2012	2013	2014	2015
ORDENAD ORES PC	75.887	140.399	142.300 (74,40 %)	143.377 (61,23%)
MOVIL	3.622	17.058	37.847 (19,79 %)	76.732 (32,77%)
TABLET	1.422	6.057	11.113 (5,81 %)	14.070 (6,01%)

Siguen subiendo cada año las visitas realizadas a través de dispositivos móviles (teléfonos móvil o tablet), lo que supone, en el caso de los dispositivos móviles un incremento del **102%.** Esta progresión fue el motivo para crear junto a la nueva web la adaptación a móviles de nuestra página.