

En cuanto a la **procedencia geográfica de las consultas**, aunque siguen siendo mayoritarias las consultas realizadas desde Sevilla (36,58 % del total de las consultas), han aumentado las realizadas desde otras provincias andaluzas, obteniendo un importante incremento porcentual las consultas realizadas desde Huelva (60%); Málaga, Almería y Cádiz (10%), provincias que visitamos con la Oficina el pasado año. Creemos que nos encontramos ya ante un cambio de tendencia, al bajar casi 8 puntos porcentuales el peso específico de las consultas realizadas desde Sevilla en relación con las registradas en 2014.

Como señalábamos en el informe del año pasado, la provincia de Sevilla tiene un mayor peso poblacional respecto a las demás, pero no guarda relación con el alto porcentaje de consultas recibidas. Málaga siendo la segunda provincia en cuanto número de habitantes, sin embargo se sitúa en tercer lugar, siendo sobrepasada por Cádiz.

Según el municipio de la persona que demanda nuestra intervención es importante reseñar que nos han enviado consultas desde más de 454 municipios andaluces del total de 778 que forman Andalucía (58,35%).

Porcentualmente, Cádiz, con 37 municipios de los 44 que conforman la provincia, y Sevilla con 93 de un total de 105 que la componen, son las provincias donde nos han realizado consultas desde casi todas las localidades de la misma.

En el resto de provincias superamos el 50% de penetración a excepción de Almería que nos encontramos por debajo del 40%.

Finalmente, conviene significar el porcentaje elevado de consultas en las que no nos resulta factible determinar su procedencia (2585 consultas y un 23,91% del total). La causa de esta circunstancia se sitúa en el uso, cada vez más extendido, de sistemas electrónicos de comunicación que no permiten la obtención de tal dato más que cuando la persona afectada lo aporta por sí misma sin que se le solicite.

## 3.4 Visitas a la Oficina de Atención Ciudadana

Otros de los objetivos que nos planteamos en el año 2016 consistía en fortalecer la interacción de nuestra Institución con la ciudadanía y generar una cultura de cooperación y participación responsable entre los actores de la actividad pública que beneficie el disfrute y consolidación de los derechos sociales recogidos en nuestro Estatuto de Autonomía. Estamos apostando fuertemente por favorecer la participación ciudadana, promoviendo un diálogo constante con la Institución. Y queremos aumentar las relaciones y contactos con colectivos y con la ciudadanía en general.

Este año hemos recibido la visita de 3 Institutos: IES Santa Aurelia; IES Azahar de Sevilla y el Manuel de Falla de Puerto Real.

Esperamos continuar y aumentar el año próximo abriendo nuestras puertas a todas aquellas organizaciones y entidades que quieran conocer cómo funcionamos y cómo podemos ayudarles.

## 3.5 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, cómo 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.

A continuación se analiza de manera más detallada la evolución habida a lo largo del año 2016 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.

### 3.5.1 Facebook: [www.facebook.com/DefensordelPuebloAndaluz](http://www.facebook.com/DefensordelPuebloAndaluz)

#### 3.5.1.1 Evolución del número de seguidores

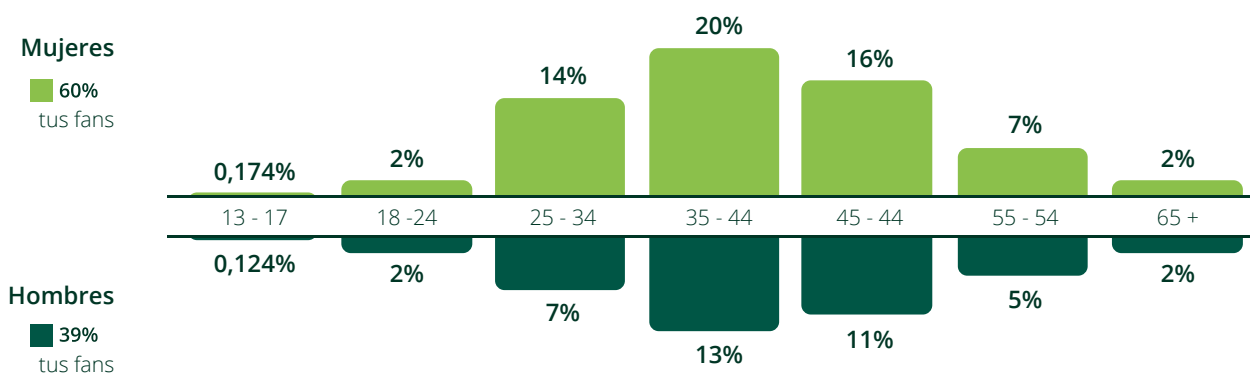
A lo largo del año 2016, el perfil del Defensor del Pueblo Andaluz ha seguido creciendo, aunque a un menor ritmo que respecto al año 2015. En términos absolutos el incremento de seguidores ha alcanzado la cifra de 1.041 nuevos fans, lo que significa que hemos tenido un promedio de 2.85 nuevos fans diarios.

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
2016	3966	1041	35.50%	2,85

#### 3.5.1.2 Perfil de nuestros seguidores

En cuanto al perfil medio de las personas que nos siguen los tramos de edad más representativos de los fans 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.

##### Distribución de consultas por materias



### 3.5.1.3 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 de la provincia de Cádiz, donde Jerez de la Frontera y Algeciras superan en cuanto a seguidores a la capital de la provincia.

#### Procedencia de nuestros seguidores

ANDALUCÍA (provincias)	2014	2015	2016
SEVILLA	546	861	884
Cádiz	135	364	518
Málaga	190	267	315
Granada	102	143	151
Córdoba	82	115	189
Almería	49	65	103
Jaén	61	80	114
Huelva	40	48	67
<b>Total</b>	<b>1205</b>	<b>1943</b>	<b>2341</b>

#### Lista de las 20 entradas con mayor alcance del año

Materia	Fecha	Alcance	Coment.	Me Gusta	Compart.	Impres.	Clis	Otros Clis
Visita Oficina Inform. (Cádiz)	10/11/2016 9:00	40397	26	375	306	59259	95	436
Visita Oficina Inform. (Jaén)	15/10/2016 0:00	26306	17	381	78	46159	11	314
Visita Oficina Inform. (Córdoba)	02/06/2016 5:56	21038	12	337	145	33264	6	281
Consumo	03/06/2016 9:00	7466	2	54	11	11015	10	51
Consumo	26/01/2016 3:40	6293	14	134	55	9952	106	136
Menores	03/02/2016 3:37	6096	7	69	105	11544	371	139
Medio Ambiente	05/08/2016 3:47	5409	4	256	74	8486	103	72
Medio Ambiente	02/05/2016 3:30	4551	5	214	52	7195	49	43
Menores / Solidaridad	22/08/2016 8:45	4541	-	222	49	7182	73	36
Sociedad	16/08/2016 9:00	4235	9	139	33	7226	104	107
Educación	02/11/2016 5:00	4165	7	97	36	6702	50	109
Administraciones Tributarias	26/07/2016 1:30	4061	7	53	25	6458	112	119
Dependencia / Empleo Público	07/07/2016 4:37	4053	4	88	36	7313	80	95
Menores	09/04/2016 5:08	3714	15	81	14	6091	108	99
Educación	22/06/2016 5:01	3601	4	63	32	6339	160	194
Visita Oficina Inform. (Córdoba)	01/06/2016 5:46	3407	5	49	22	4258	44	49
Educación	16/02/2016 3:30	3045	2	41	28	4896	30	41
Consumo	21/12/2016 6:31	2921	8	53	24	4693	38	118
Vivienda	01/02/2016 3:45	2867	4	60	31	4675	35	44
Urbanismo / Medio Ambiente	17/08/2016 8:45	2843	15	21	17	4670	21	56

### 3.5.2 Estadísticas Twitter @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	---	3.40
2014	2.114	851	67.37%	2.33
2015	2.971	857	40.53%	2.34
<b>2016</b>	<b>4.193</b>	<b>1.222</b>	<b>41.11%</b>	<b>3.34</b>

Como se observa en la tabla, hemos crecido a mayor velocidad que en los dos últimos años. Creemos que ha sido debido, al trabajo realizado por el Departamento de Comunicación encargado de parte de las entradas diarias; las salidas de la Oficina de Atención e Información Ciudadana, donde el Departamento de Biblioteca y Documentación ha cubierto los actos en Redes; a diferentes proyectos de alianzas donde hemos participado en redes como fue la colaboración con el Foro Profesional de la Infancia que aún a diversos colectivos profesionales. Hay que anotar en nuestro "debe", el tiempo de respuesta de los diferentes comentarios que nos dirigen nuestros seguidores.

### Publicaciones realizadas

Años	Tweets totales	Tweets anual	Twits diarios
2013	1.586	1.586	4.34
2014	2.076	1.120	3.06
2015	4.020	1.944	5.32
<b>2016</b>	<b>5.699</b>	<b>1.679</b>	<b>4.60</b>

Por lo que afecta al alcance de nuestros mensajes, cabe señalar que a la fecha indicada han sido recibidos 3.151 retuits, 2.992 menciones y que hemos sido señalados como favoritos 2.131 veces.

Años	Tweets publicados	Retweets	Menciones	Me gusta	Alcance medio
2015	1.944	1.710	2.096	732	3.986,68
2016	1.679	3.151	2.992	2.131	8.521,09

## 3.5.3 Estadísticas Youtube

La utilidad que le damos a Youtube es meramente como sistema de almacenaje de nuestros vídeos que ponemos a disposición de la ciudadanía pero que usamos como plataforma para adjuntar o compartir en nuestra página web o en nuestros perfiles de redes sociales.

### Datos generales

Vídeos subidos	Visualizaciones	Tiempo de reproducción (minutos)	Duración media reproducciones (minutos)
44	6519	27016	4:08

### Evolución

Año	Vídeos subidos	Reproducciones
2012	10	700
2013	36	5.566
2014	33	5.008
2015	26	5.369
2016	44	6.519
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>16.643</b>

### 3.5.4 Estadísticas Web Defensor del Pueblo Andaluz 2016

	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	233.809	175.813	509.490	2.18	02.04	71.23%	74.03%
2016	395.513	252.902	670.859	1.70	01.48	71.43%	63.42%

Hemos crecido un 69% de visitas con respecto al 2015, igualmente el porcentaje de crecimiento de visitantes únicos es del 43% y finalmente, el incremento de páginas visitadas es del 31%

#### Comparativa de la media de visitas mensuales

2014	2015	2016
15.984	19.484	32.959

#### Visitas por dispositivo

	2012	2013	2014	2015	2016
Ordenadores PC	75.887	140.399	142.300(74,40 %)	142.984(61,26%)	193.131(48.83%)
Movil	3.622	17.058	37.847(19,79 %)	76.408(32,73%)	183.708(46,45 %)
Tablet	1.422	6.057	11.113(5,81 %)	14.030(6,01%)	18.674(4,72 %)

Se consolida la tendencia que habíamos pronosticado sobre la importancia de los dispositivos móviles como terminal desde donde los usuarios entran en nuestro sitio web. Actualmente, ya entran más a nuestro sitio web desde dispositivos móviles (telefonía móvil + table = **51,17%**) frente al ordenador fijo o de mesa (**48.83%**). Creemos que la adaptación de nuestro sitio web a dispositivos móviles que realizamos a principio de año ha sido un éxito por cuanto los datos nos muestran.

#### Páginas más visitadas

En el año 2016 destacan las visitas realizadas a la página "AYUDAS AL ALQUILER DE VIVIENDA 2015" con 107.127 visitas que representa un 15,97% del total de las páginas de nuestro sitio web.

Debemos resaltar el uso de esta página, ya que se ha convertido en un foro donde muchas de las personas afectadas por los atrasos en el pago de las ayudas al alquiler comparten su información. Concretamente, hemos recibido 2018 comentarios donde los afectados compartían información entre ellos, sin necesariamente realizar preguntas a la Institución.

La página del sitio web del Defensor del Pueblo Andaluz ha facilitado el contacto entre los afectados al ofrecer un lugar donde compartir las experiencias de cada uno, con la autogestión de los afectados. Esta es una experiencia que merecería un estudio profundo para tratar de imitar, en relación a los grandes problemas que pueden estar afectando a la sociedad andaluza.

Otra de las páginas más visitadas, sin contar la página principal (/), es la del "Defensor en un clic", donde ofrecemos información sobre cómo se pueden dirigir a la Institución y qué vías ponemos a la disposición de la ciudadanía. Es una buena noticia que esta página aparezca de las más visitadas, porque cumple una función de información vital para la Institución.