

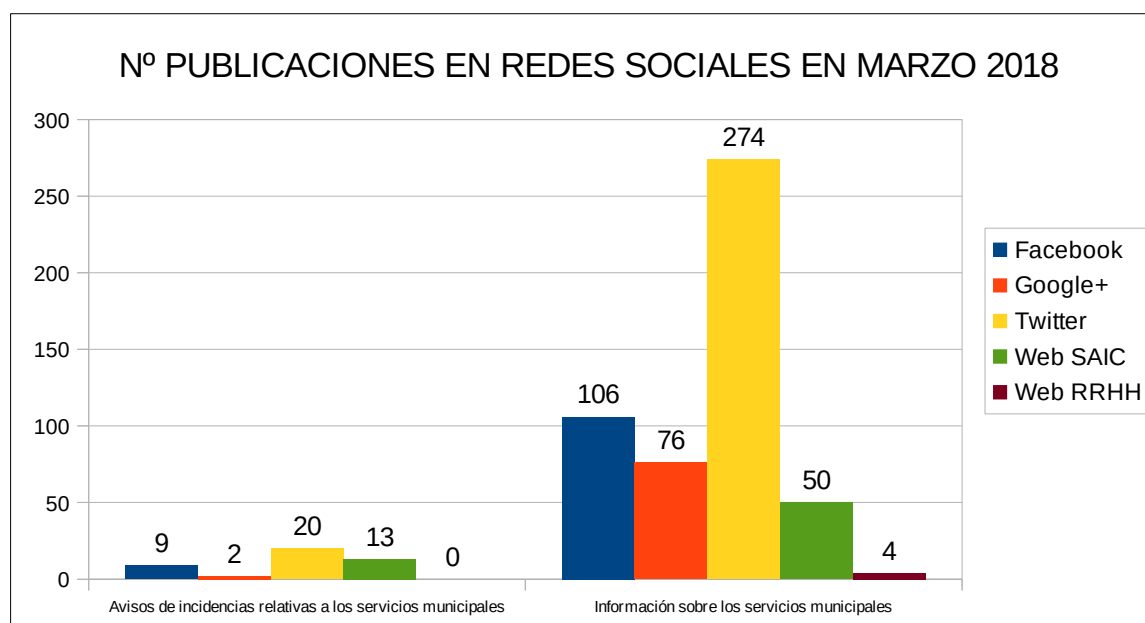
INFORME REDES SOCIALES - WEB MUNICIPAL MARZO 2018

En **febrero de 2017** se pone en marcha en la **web municipal** un espacio dirigido al **Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía** (<http://saic.alicante.es>). Los datos que se recogen en este informe corresponden, en una primera parte, a las publicaciones realizadas tanto en las redes sociales gestionadas por el Dpto. De Calidad y Atención a la Ciudadanía como en el Blog de RRHH y en la web municipal (RRHH y SAIC) y en la segunda parte a las solicitudes de los ciudadanos recibidas por redes sociales durante el mes de marzo de 2018.

PUBLICACIONES REDES SOCIALES- WEB MUNICIPAL

El número de **publicaciones de incidencias en la prestación de los servicios municipales en la web municipal - SAIC y redes sociales** a lo largo de marzo de 2018 **asciende a 44**; distribuidas de la siguiente forma: 13 en web SAIC, 9 en Facebook, 20 en Twitter y 2 en Google+ .

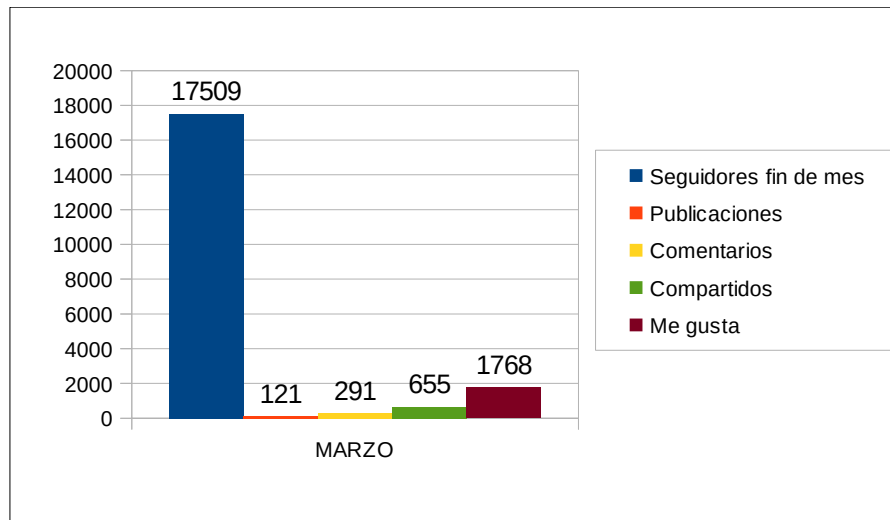
El número de **publicaciones relativas a información sobre los servicios municipales en la web SAIC y redes sociales** en el mes de marzo 2018 **asciende a 510**; 50 publicaciones en la web SAIC y 4 en la web RRHH. Con respecto a redes sociales: 106 en Facebook, 76 en Google+ y 274 en Twitter.

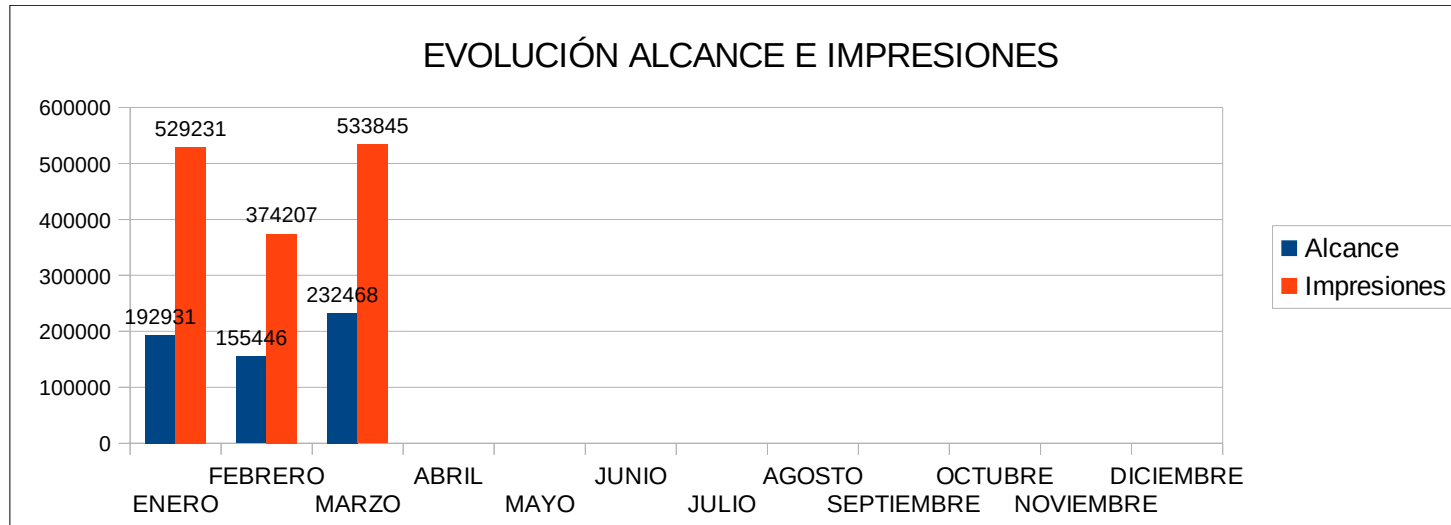


El **Alcance** de una publicación hace referencia al número de personas que la han visualizado y las **Impresiones** al número de veces que se muestra una publicación (tanto si se hace clic en ella como si no). Puede haber varias impresiones de la misma publicación. El dato **Nº de Seguidores** es acumulativo; así como en el caso de **Youtube**, el **nº de vídeos publicados** y los **suscriptores**.

FACEBOOK MARZO 2018

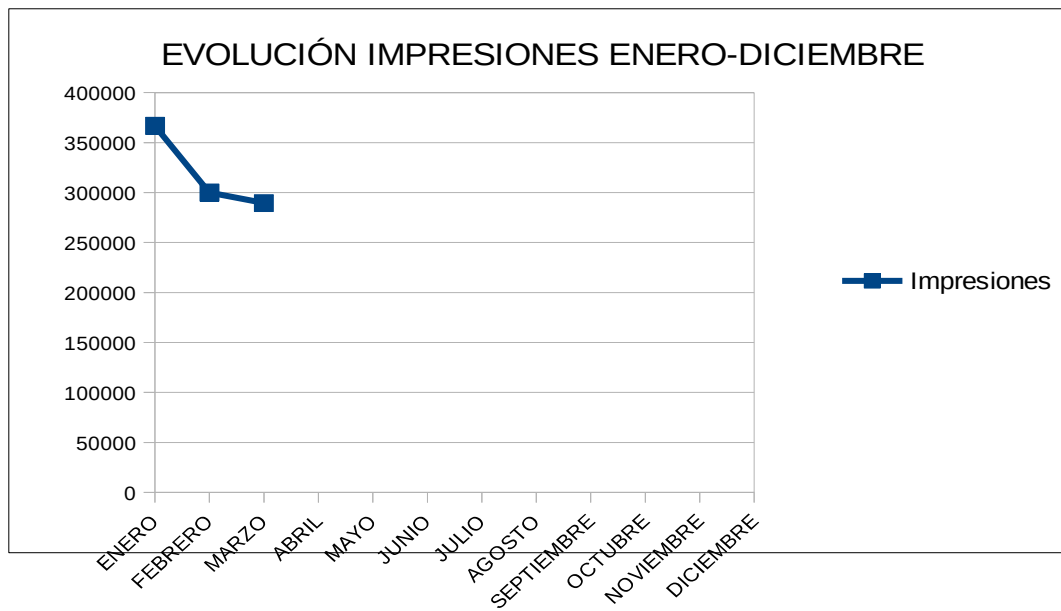
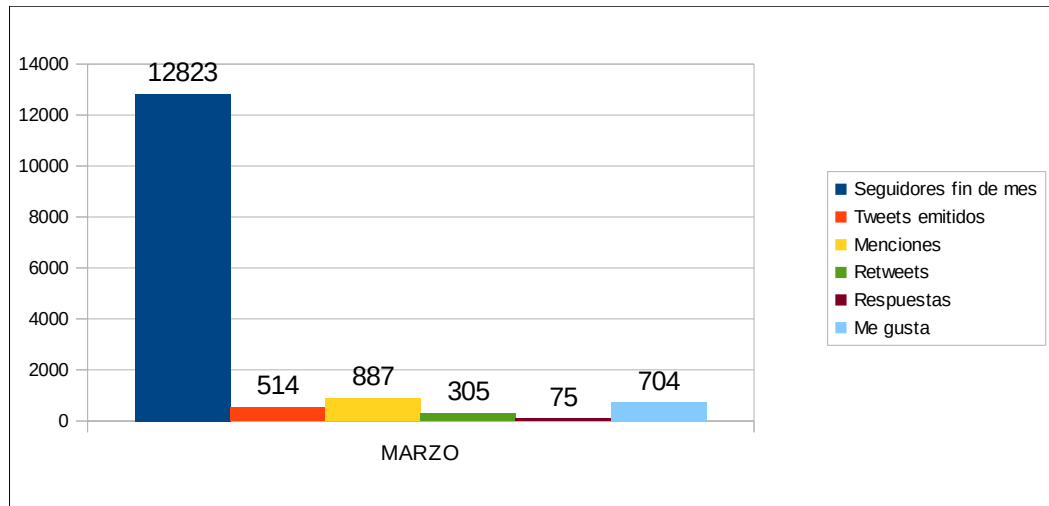
MESES	MARZO
Seguidores fin de mes	17.509
Publicaciones	121
Comentarios	291
Compartidos	655
Me gusta	1.768
Alcance	232.468
Impresiones	533845





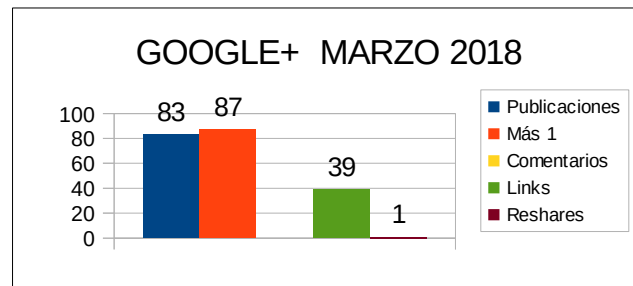
TWITTER MARZO 2018

MESES	MARZO
Seguidores	12.823
Tweets emitidos	514
Menciones	887
Retweets	305
Respuestas	75
Me gusta	704
Impresiones	289.500



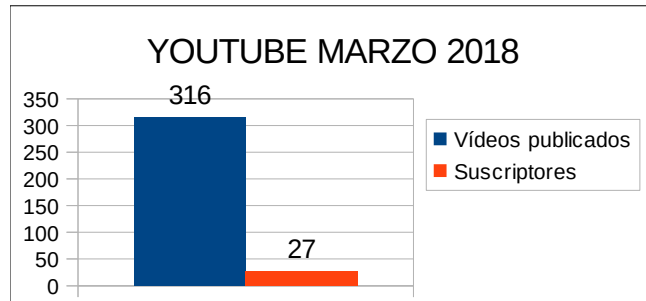
GOOGLE+ MARZO 2018

MARZO	TOTAL
Publicaciones	83
Más 1	87
Comentarios	0
Links	39
Reshares	1



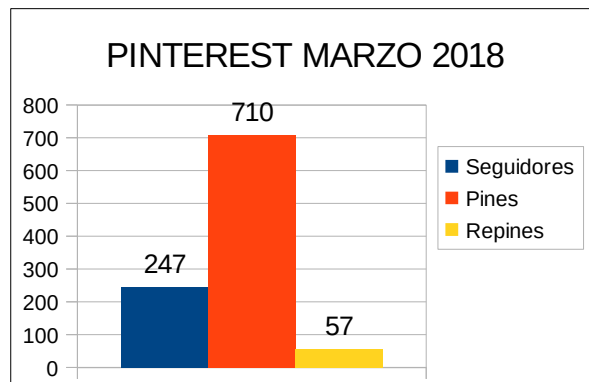
YOUTUBE MARZO 2018

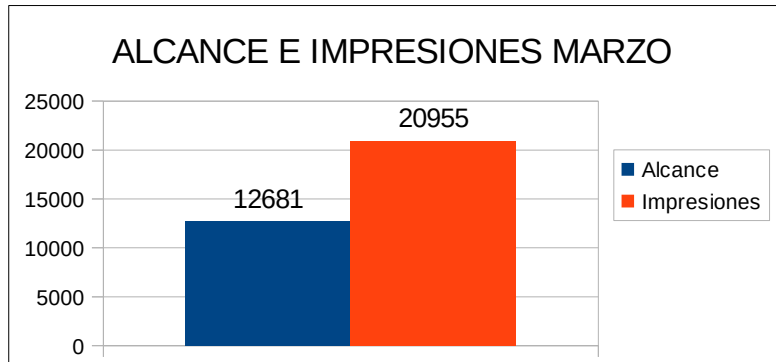
MARZO	TOTAL
Videos publicados desde la creación del canal de Youtube (02/02/2011)	316
Suscriptores	27
Reproducciones	3.409



PINTEREST MARZO 2018

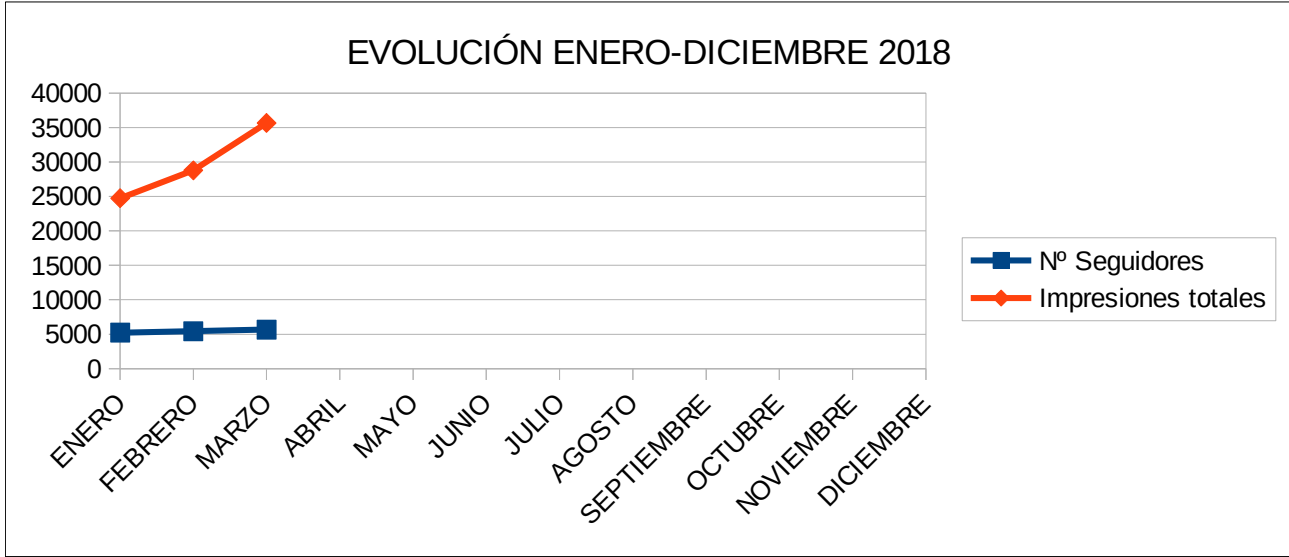
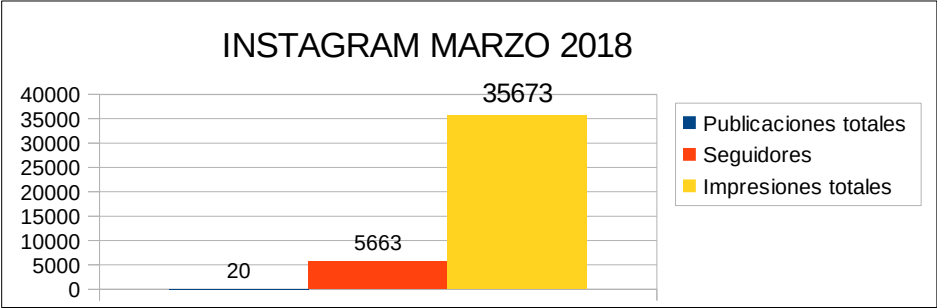
MARZO	TOTAL
Seguidores	247
Pines (publicaciones)	710
Repines	57
Alcance	12.681
Impresiones	20.955





INSTAGRAM MARZO 2018

MARZO	TOTAL
Fotos publicadas	9
Seguidores	5.663
Alcance	18456
Impresiones	26.964
Historias publicadas	11
Impresiones historias	8.709
Publicaciones totales (Fotos + Historias)	20
Impresiones totales (Fotos+ Historias)	35.673



VISITAS AL BLOG Y WEB MUNICIPAL RRHH – SAIC MARZO 2018

VISITAS	MARZO
BLOG	
- Nº visitas al <u>blog de RRHH</u>	8.195
- % sobre el total	64,76%
- Nº Total visitas a la intranet municipal	12.654
WEB MUNICIPAL	
- Nº visitas <u>web municipal RRHH</u>	9.515
- % sobre el total	2,20%
- Nº Total visitas a página web municipal	431.563
- Nº visitas <u>web municipal SAIC</u>	27.248
- % sobre el total	6,31%
- Nº Total visitas a página web municipal	431.563

SOLICITUDES CIUDADANAS PRESENTADAS EN MARZO 2018 VÍA REDES SOCIALES

VÍA DE ENTRADA	Nº INCIDENCIAS	Nº SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	TOTAL
FACEBOOK	81	39	120
TWITTER	45	12	57
INSTAGRAM	-	3	3
TELÉFONO	3	-	3
TOTAL	129	54	183

ÁREAS MUNICIPALES	INCIDENCIAS	INFORMACIÓN	TOTAL	
Alcaldía		3	3	1,64%
Coordinación de Proyectos	1		1	0,55%
Cultura		2	2	1,09%
Deportes		3	3	1,64%
Economía y Hacienda		1	1	0,55%
Educación		8	8	4,37%
Empleo		1	1	0,55%
Estadística	3	4	7	3,83%
Fiestas		4	4	2,19%
Igualdad		1	1	0,55%
Infraestructuras y Mantenimiento	53	4	57	31,15%
Inmigración		2	2	1,09%
Juventud		2	2	1,09%
Limpieza Pública	27	2	29	15,85%
Medio Ambiente (alumbrado,z.verdes)		3	3	1,64%
Memoria Histórica		1	1	0,55%
Movilidad y Accesibilidad	11	3	14	7,65%
Participación Ciudadana		1	1	0,55%
RRHH, Organizac. Y Calidad	5	3	8	4,37%
Sanidad	7		7	3,83%
Seguridad	15	2	17	9,29%
Turismo y Playas	1	1	2	1,09%
Urbanismo (Vías y Obras)	6	1	7	3,83%
Vivienda		1	1	0,55%
Otras entidades		1	1	0,55%
TOTAL	129	54	183	100%

En el mes de **marzo de 2018**, entran un total de **183 solicitudes ciudadanas**; 129 comunicaciones de avisos de incidencias relacionadas con los servicios municipales y 54 solicitudes de información.

PROMOCIÓN SAIC – 1 año conectados.

Con motivo del primer aniversario de la puesta en marcha del Servicio de Atención Telefónica 010, se realiza una campaña de promoción en prensa escrita, emisoras de radio y web del 23 de febrero al 15 de marzo y en redes sociales (Facebook e Instagram) del 23 de febrero al 8 de marzo.

La noticia puede visualizarse en: <http://www.alicante.es/es/noticias/servicio-atencion-telefonica-010-y-redes-sociales>

El número total de visitas a la web SAIC en el periodo de tiempo mencionado (del 23 feb. al 15 de marzo) asciende a 206.983; siendo 416 el número de visitas a la noticia promocionada, lo que supone un 0,20%.

Resultados promoción 010 en Facebook e Instagram:

Período de 14 días. Del 23 de febrero al 8 de marzo.

Gastado: 150€.

Total alcance: 37717 (orgánico y pagado).

Alcance pagado: 26615 (personas a las que se ha llegado tanto en Facebook como en Instagram).

Interacciones: 3425. Número de personas que han reaccionado en la publicación (han hecho clic, comentado o compartido tanto en Facebook como en Instagram).

Acciones:

Clics en fotos: 247.

Clics en enlaces: 311.

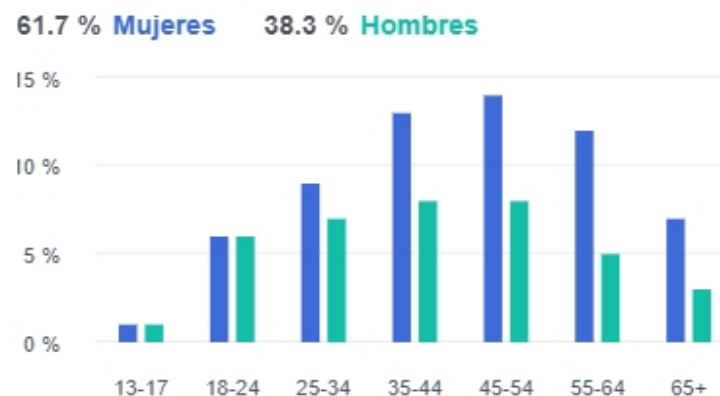
Me gusta de la página: 79.

Comentarios: 43.

Contenido compartido: 282.

Personas: 61.7% Mujeres / 38.3% Hombres.

Edades:*Ver gráfico.



Ayuntamiento de Alicante - Concejalía de RRHH, Organización y Calidad
Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía. Abril 2018.