

# **GESTIÓN DE LOS SOCIAL MEDIA EN ORGANISMOS PÚBLICOS. OBSERVACIÓN DE CASOS.**

Cristian García Folgar

Tutora: M<sup>a</sup> José Gómez Aguilera

TFM Social Media. Máster Social Media. Gestión y Estrategia

UOC

## RESUMEN

El presente trabajo final de master se trata de una investigación sobre el uso de las redes sociales por parte de las siguientes administraciones públicas de España: la Policía Nacional, el Servicio Público de Empleo Estatal, la Agencia Española de Protección de Datos, el Portal de Transparencia del Gobierno y la Tesorería General de la Seguridad Social.

Para su elaboración se ha indagado sobre comunicación de las administraciones públicas, las redes sociales, la Administración Electrónica y sobre los organismos objeto de estudio. Al mismo tiempo se ha llevado a cabo una observación de sus perfiles en redes sociales y se han obtenido una serie de resultado con ayuda de algunas herramientas de analítica y monitorización de redes sociales. Todo ello bajo la idea da averiguar cómo a través de los *social media* pueden añadir valor a la ciudadanía.

Con la información obtenida se ha llegado a la conclusión de que la Administración Pública debería seguir mejorando e investigando sobre cómo usar las redes sociales, ya que estas les aportan números beneficios y son un gran aliado para para lograr un mejor desempeño de sus funciones.

**Palabras clave:** administracion pública, instituciones, organismos, redes sociales, comunicación

## ABSTRACT

This final master's project is about an investigation on the use of social networks by the following public administrations in Spain: the National Police, the State Public Employment Service, the Spanish Agency for Data Protection, the Portal of Transparency of the Government and the General Treasury of Social Security.

For its elaboration, communication of public administrations, social networks, Electronic Administration and the organizations under study have been investigated. At the same time, an observation of their profiles on social networks has been carried out and a series of results have been obtained with the help of some social network analytics and monitoring tools. All this under the idea of finding out how through social networks you can add value to citizenship.

With the information obtained, it has been concluded that the Public Administration should continue to improve and investigate how to use social networks, since these provide numerous benefits and are a great ally to achieve a better performance of their functions.

**Keywords:** public administration, institutions, organizations, social networks, communication

## ÍNDICE

I. Introducción y justificación de la propuesta.....	4
II. Objetivos.....	6
III. Marco teórico.....	8
III.1. Las redes sociales.....	8
III.2. Administración Electrónica.....	9
III.3. Comunicación de instituciones públicas.....	11
III.4. Instituciones analizadas.....	15
V. Metodología.....	20
VI. Conclusiones.....	56
VII. Limitaciones, aportaciones y líneas de investigación futuras.....	57
Bibliografías.....	58

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Presencia en redes sociales.....	22
Tabla 2. Datos redes sociales Policía Nacional.....	23
Tabla 3. Datos redes sociales SEPE.....	34
Tabla 4. Datos redes sociales Agencia Española de Protección de Datos.....	41
Tabla 5. Datos redes sociales TGSS.....	46
Tabla 6. Datos redes sociales Portal de Transparencia.....	51

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Definiciones de institución.....	11
Figura 2. Definición Administración Pública.....	12
Figura 3. Analítica de tweets de la Policía Nacional.....	24
Figura 4. Tweets favoritos de la Policía Nacional.....	25
Figura 5. Tweets más retuiteados de la Policía Nacional.....	25
Figura 6. Días y horas de publicación de la Policía Nacional en Twitter.....	26
Figura 7. Hashtags más usados por la Policía Nacional en Twitter.....	26
Figura 8. Actividad diaria, frecuencia, tipos de contenido y tipos de publicación en Facebook de la Policía Nacional.....	27
Figura 9. Palabras y hashtags más utilizados en Facebook por la Policía Nacional.....	28
Figura 10. Actividad diaria, frecuencia, tipos de contenido y tipos de publicación en Instagram de la Policía Nacional.....	29
Figura 11. Palabras y hashtags más utilizados en Instagram por la Policía Nacional.....	30

Figura 12. Actividad diaria y frecuencia de publicación en TikTok de la Policía Nacional.....	31
Figura 13. Hashtags más frecuentes en TikTok de la Policía Nacional.....	32
Figura 14. Captura canal de YouTube de la Policía Nacional.....	33
Figura 15. Actividad diaria y frecuencia de publicación en YouTube de la Policía Nacional.....	33
Figura 16. Analítica de tweets del SEPE.....	35
Figura 17. Hashtags más usados por el SEPE en Twitter.....	35
Figura 18. Tweets favoritos del SEPE.....	36
Figura 19. Tweets más retuiteados del SEPE.....	37
Figura 20. Días y horas de publicación del SEPE en Twitter.....	37
Figura 21. Actividad diaria, frecuencia, tipos de contenido y tipos de publicación en Instagram del SEPE.....	38
Figura 22. Palabras y hashtags más utilizados en Facebook por el SEPE.....	39
Figura 23. Listas de reproducción del SEPE en YouTube.....	40
Figura 24. Analítica de tweets de la AEPD.....	41
Figura 25. Hashtags más usados por la AEPD en Twitter.....	42
Figura 26. Tweets favoritos de la AEPD.....	43
Figura 27. Tweets más retuiteados de la AEPD.....	44
Figura 28. Días y horas de publicación de la AEPD en Twitter.....	44
Figura 29. Listas del canal de YouTube de la AEPD.....	45
Figura 30. Analítica de tweets del TGSS.....	47
Figura 31. Hashtags más usados por el TGSS en Twitter.....	47
Figura 32. Tweets favoritos del TGSS.....	48
Figura 33. Tweets más retuiteados del TGSS.....	49
Figura 34. Días y horas de publicación del TGSS en Twitter.....	50
Figura 35. Analítica de tweets del Portal de Transparencia.....	51
Figura 36. Hashtags más usados por el Portal de Transparencia en Twitter.....	52
Figura 37. Tweets favoritos del Portal de Transparencia.....	52
Figura 38. Tweets más retuiteados del Portal de Transparencia.....	53
Figura 39. Días y horas de publicación del Portal de Transparencia en Twitter.....	54
Figura 40. Listas del canal de YouTube de la AEPD.....	54

## I. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Vehí, M. (2015, p.7) comenta que las redes sociales y herramientas 2.0 son y serán el elemento fundamental para que las administraciones públicas puedan desarrollar correctamente su gestión. Esto se debe a la capacidad que estas presentan para mejorar la interconexión existente entre las administraciones, la ciudadanía, el tejido asociativo y las empresas. Al mismo tiempo permiten una mayor transparencia, capacidad de colaboración y agilidad.

El experto en estrategia y Administración Pública inteligente, Díaz, A. (2015, p.8), dice que actualmente en las administraciones públicas se está haciendo un uso bastante generalizado de las redes sociales. Ante la falta de capacidad para definir unos objetivos y estrategia claros, en la mayoría de los casos se emplean basándose en la mera imitación. No se trata de ser la copia de, ya que cada ente tiene su propia misión y personalidad y lo que funciona en un caso puede fracasar en otro. Al mismo tiempo el correcto uso y selección de las plataformas debe hacerse en base a varios criterios, como el público objetivo, que mensaje se quiere transmitir y cómo, las potencialidades, fortalezas, amenazas y debilidades.

Para saber como añadir valor a la ciudadanía a través de las redes sociales no hay nada mejor que conocer y analizar casos prácticos, para descubrir la razón de la existencia de esos perfiles, explorar diferentes enfoques, estrategias, que obstáculos se encuentran y que beneficios se obtienen.

¿Por qué este tema y no otro? Provengo del trabajo social que es una disciplina fuertemente ligada con las administraciones públicas, siendo estas el empleador principal de los/as profesionales de este sector. Estas raíces son el principal motivo de mi interés en este campo, haciendo que sienta la necesidad de realizar aportaciones que le puedan resultar de utilidad. Al mismo tiempo considero que la correcta implementación del uso de la redes sociales en la comunicación de las administraciones públicas puede ser muy beneficiosa tanto para las propias instituciones como para la ciudadanía. Por otra banda creo que el conocimiento derivado de la presente investigación puede ser también de gran interés para el sector del trabajo social para dar respuesta a su problema de imagen, habiendo aún hoy en día muchas personas que no saben lo que es o los aportes de esta disciplina.

Las redes sociales han cambiado las reglas del juego. Antaño la ciudadanía era meramente receptora del mensaje, pero actualmente puede debatir libremente entorno al mismo. Si este paradigma ha provocado que los grandes medios y empresas hayan cambiado su forma de comunicarse las administraciones públicas no podían quedarse atrás. Tal y como dice Canel, M.J. (2018, p. 11) “en una sociedad que está cambiando su manera de trabajar, divertirse, relacionarse

o comunicar, la Administración Pública se encuentra con el desafío de ponerse más en sintonía con la gente a la que sirve”.

En España son todavía muchas las administraciones públicas que pasan desapercibidas en los nuevos medios. No obstante existen casos de éxito, como el de la Policía, pero ¿Por qué triunfan dónde otros fracasan? ¿A caso no todos los organismos públicos están para beneficio de la ciudadanía?

Maultasch de Oliveira y Welch, 2013 citado en Ure, M. (2016, p. 244) afirma que “las redes sociales facilitan a las administraciones públicas el acceso a los servicios, promover derechos, brindar transparencia a los actos de gobierno, cultivar la participación en los asuntos comunes, generar comunidad y escuchar a los ciudadanos para la mejora permanente de sus propias acciones”. Al estar presente en los *social media* las administraciones pueden establecer una comunicación más fluida con la ciudadanía adquiriendo así un mejor conocimiento de sus demandas y necesidades. Entre las ventajas de estar presentes en los *social media* se puede destacar: una mayor transparencia, mejora la conversación y participación ciudadana, facilitar la colaboración entre administraciones, una buena segmentación del público y la viralidad.

## II. OBJETIVOS

Conocer el uso que realizan las administraciones pública de las redes sociales es un terreno poco explorado. Es por ello que el presente trabajo de fin de máster presenta un carácter descriptivo, que pretende ayudar a arrojar algo de luz sobre este asunto.

Debido a su labor en internet y los *social media* se han seleccionado para su investigación a la Policía Nacional, el Servicio Público de Empleo Estatal, la Agencia Española de Protección de Datos, el Portal de Transparencia del Gobierno y la Tesorería General de la Seguridad Social.

El objetivo general de esta investigación es analizar el comportamiento en redes sociales de organismos que realizan un buen uso de estas para extraer una serie de elementos comunes entre todas ellas. Para ello se emplea una metodología comparativa que permita encontrar las similitudes y contrastes existentes en las entidades a estudiar. Esto podría ser útil a la hora de elaborar aportaciones y localizar las claves de su éxito.

Como objetivos específicos se pueden señalar los siguientes:

- Averiguar los motivos principales que han llevado a los organismos seleccionados a adoptar las redes sociales como instrumento para mejorar su actuación.
- Determinar si el uso de los *social media* están teniendo efecto y generando valor.
- Averiguar qué plataformas son las más utilizadas por las entidades objeto de estudio y en cuáles tienen una mayor tasa de éxito.
- Detectar aquellos factores que justifiquen el empleo de las redes sociales por parte de la Administración Pública y por qué estas deberían convertirse en herramientas imprescindibles para el desempeño de sus funciones.

### Preguntas de investigación

Pregunta principal:

- ¿Qué valor aportan las redes sociales a los organismos objeto de estudio y porque estas deberían ser consideradas una herramienta elemental para la comunicación de la Administración pública?

Preguntas secundarias:

- ¿Qué beneficios obtienen las administraciones públicas al estar en las redes sociales?
- ¿Qué beneficios obtiene la ciudadanía con la presencia las administraciones públicas en las redes sociales?
- ¿Qué sentimiento genera el empleo de las redes sociales por parte de las diferente entidades entre la ciudadanía?

- ¿Qué tipo de actividades se está llevando a cabo a través de las redes sociales por parte de los organismo seleccionados para la presente investigación?
- ¿En qué plataformas generan las entidades objeto de estudio un mayor impacto?
- ¿Qué tipo de contenido es el que mayor éxito genera entre la audiencia?



### III. MARCO TEÓRICO

#### IV.1. Las redes sociales

Hoy en día al hablar de redes sociales lo primero que viene a la mente son plataformas como Facebook, Instagram y Twitter, pero este concepto es anterior a la era de internet. Tal y como dice Gallego, S. (2011, p. 114) para su supervivencia, desde siempre, la humanidad ha necesitado un orden social, el cual ha proporcionado diferentes canales para el intercambio de información, bienes, servicios, etc. Con el paso del tiempo estos procesos han ido evolucionando hasta la aparición de las redes sociales. En la obra de Ernest Hemingway *Por quién doblan las campanas*, aparece un poema de John Donne, que dice así:

“Nadie es una isla, completo en sí mismo; cada hombre es un pedazo de continente, una parte de la tierra.; si el mar se lleva una porción de tierra, toda Europa queda disminuida, como si fuera un promontorio, o la casa de uno de tus amigos, o la tuya propia. La muerte de cualquier hombre me disminuye porque estoy ligado a la humanidad; por consiguiente nunca hagas preguntar por quién doblan las campanas: doblan por ti” (Hemingway, 1991:13, citado por Gallego, S. 2011, p. 114).

En sentido amplio, según el Observatorio Tecnológico, se puede decir que “una red social es una estructura social formada por personas o entidades conectadas y unidas entre sí por algún tipo de relación o interés común”. La autoría de este término se les atribuye a los antropólogos británicos Alfred Radcliffe-Brown y Jhon Barnes. En diferentes campos relacionados con la antropología y sociología las redes sociales han sido materia de estudio, desde el análisis de las relaciones de parentesco en grupos pequeños hasta las nuevas investigaciones sobre diásporas de inmigrantes en entornos multisituados. No obstante también han sido analizadas por especialidades ajenas a las ciencias sociales. Un claro ejemplo se puede encontrar en la teoría de grafos, relacionada con las matemáticas y ciencias de la comunicación, que representa a las redes sociales como nodos conectados por aristas, representando los nodos a individuos y las aristas las relaciones que los unen. En su conjunto, lo anteriormente mencionado, origina un grafo, siendo este una estructura de datos que permite describir las propiedades de una red social. Esta teoría puede resultar útil a la hora de analizar las redes sociales existentes en una empresa, así como entre las amistades de Facebook.

Pereyra, T. (2012) indica que la mayoría de las fuentes fecha el origen de la primera red social virtual en 1995. Esta sería “classmates.com”. Creada por Randy Conrads para mantener el contacto con antiguos compañeros de colegio, instituto, etc. No obstante otras fuentes indican que podrían haber tenido su origen en el 1978, cuando War Christensen y Randy Suess inventan un sistema denominado BBS para compartir información con sus amigos.

Estas plataformas se basan en la *Teoría de los seis grados de separación*, que según un post de Pascual, J. (2020) redactado en el sitio web de Computer Hoy, fue escrita por primera vez por el escritor húngaro Frigyes Karinthy en su cuento Cadenas, publicado en 1930. Segundo esta teoría es posible contactar con cualquier persona del planeta usando un máximo de cinco intermediarios (seis contando a la persona destinataria). A lo largo de los años se han realizado varios experimentos con la finalidad de demostrarla, como *El experimento del mundo pequeño* llevado a cabo por el psicólogo Stanley Milgram en 1967, pero ninguno de ellos ha logrado tener éxito. No obstante la entrada en escena de los *social media* ha logrado cambiar esto, ya que basan su gran éxito en esta teoría, de echo hasta han logrado reducir los grados de separación (estos pueden variar en función de la red social).

Es innegable que gracias a los avances tecnológicos la interconexión entre las personas es cada vez mayor. Gracias a esto las barreras que separan a la gente son cada vez menores, pudiendo llegar a contactar con cualquier persona al rededor del mundo. La ciudadanía ya no es una mera receptora de mensaje, si no que participa en él, lo modifica, lo comparte y puede ser hasta la propia fuente del mismo.

## **IV.2. Administración Electrónica**

Pérez, M. D. (2011, p.7) hace mención al artículo 20 de la Constitución Española, que habla sobre el derecho de comunicar y recibir información veraz por cualquier medio de difusión, caracterizándolo como un derecho fundamental. Al mismo tiempo se hace hincapié en que la falta de veracidad constituirá uno de los límites materiales para el ejercicio de este derecho.

Si se tiene presente que el derecho a estar informado está directamente vinculado a los medios de comunicación se puede llegar a la conclusión de que el artículo es de poca claridad. Es como si el legislador se hubiera centrado más en redactar un principio que se enfoca más en evitar la censura previa que en establecer uno sobre el acceso a la información.

Los avances tecnológicos en información y comunicación han provocado que la Administración Pública se vea obligada a cambiar para poder estar en sintonía con los nuevos tiempos. Teniendo en cuenta que gracias a las TIC es posible adquirir una enorme variedad de productos y servicios sin necesidad de desplazarse del hogar tan solo con disponer de un ordenador, móvil y/o tablet y conexión a internet ¿Por qué la ciudadanía no iba a poder hacer la declaración de la renta o presentar un escrito online?

En un post redactado en el sitio web de Pixelware se dice que al hablar de administración electrónica se hace mención al conjunto de mecanismos que transforman a las oficinas

tradicionales en virtuales (sin papel), que convierten los procesos que tradicionalmente se han llevado a cabo mediante farragosos formularios en procesos electrónicos. De este modo se logra una mayor productividad y simplificación en cuanto a la realización de los trámites.

En un artículo compartido en *Administrando Abogados*, elaborado Hernández, V. abogada, politóloga, especialista en derecho de nuevas tecnologías, experta en protección de datos, comercio electrónico y propiedad intelectual e industrial se analizan los antecedentes de la Administración Electrónica junto con la evolución de su normativa.

Sus antecedentes remotos son de carácter preconstitucional. En 1958 se aprueba la Ley de Procedimiento Administrativo regulando por vez primera, de forma integral, el procedimiento administrativo. También intentó modernizar la administración española racionalizando los trabajos burocráticos y empleando máquinas apropiadas con la idea de implantar una progresiva mecanización en las oficinas públicas.

En su evolución normativa se destacan la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (sustituida por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

La finalidad de la Ley 30/1992 era que a la hora de aprobar las normas se tuviera en consideración el factor tecnológico como parte del procedimiento. Esta ley fue posteriormente modificada por la Ley 24/2001 de medidas Fiscales administrativas y del Orden Social, que introduce la posibilidad de emplear registros telemáticos para enviar o recibir documentos, escritos o solicitudes y realizar notificaciones telemáticas en caso de que la persona interesada escoja esta opción como vía preferente.

En el mismo artículo de Pixelware que se ha mencionado en la página 10, se hace referencia a algunas leyes que resulta interesante tener en cuenta en cuanto a la administración electrónica. La Ley 11/2007 (mencionada anteriormente) es de especial relevancia, ya que es la que “consagra el concepto de Administración Electrónica en el marco jurídico español y la eleva a la categoría de derecho para todos los ciudadanos”. Dicho de otro modo, esta norma establece el derecho de la ciudadanía de acceder a los servicios de la Administración Pública de forma electrónica. De gran importancia son la Ley 59/2003 de la firma electrónica que, entre otros, equipara, a nivel jurídico, la firma física con la digital y la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, que garantiza que todos aquellos datos aportados por las personas físicas en relación a los trámites realizados serán confidenciales.

### IV.3. Comunicación de instituciones públicas

#### Definición del concepto

Es extraño que las administraciones públicas sean tan pocas veces tenidas en cuenta como unidades que comunican cuando estas trabajan en un terreno donde la tarea de comunicar se da por hecho que debe hacerse y debe hacerse bien. Esto resulta todavía más paradójico si se tiene en cuenta que vivimos en la era de la información donde esta debe ser cada vez más constante y más profesionalizada. Actualmente se dispone de las herramientas y conocimientos necesarios para hacerlo posible, no obstante existe una gran desconexión entre la ciudadanía e instituciones públicas.

Ahora bien ¿Qué es la comunicación de instituciones públicas? Para tratar de responder esta cuestión se ha revisado el trabajo realizado por Escalona, N. (2015). En su obra menciona que tan solo el hecho de formular esta pregunta puede generar un gran debate debido a las confusiones que genera este concepto. Buena parte del debate surge del mero uso de la palabra *institución*, ya que si acudimos a la RAE nos dice lo siguiente:

Figura 1. Definiciones de institución

#### **institución**

Del lat. *institutio*, *-ōnis*.

1. f. Establecimiento o fundación de algo.
2. f. Cosa establecida o fundada.
3. f. Organismo que desempeña una función de interés público, especialmente benéfico o docente.
4. f. Cada una de las organizaciones fundamentales de un Estado, nación o sociedad. *Institución monárquica, del feudalismo.*
5. f. **desus.** Instrucción, educación, enseñanza.
6. f. **pl.** Colección metódica de los principios o elementos de una ciencia, de un arte, *etc.*
7. f. **pl.** Órganos constitucionales del poder soberano en la nación.

#### **institución canónica**

1. f. **Der.** Acción de conferir canónicamente un beneficio.

#### **institución corporal**

1. f. **Der.** Acción de poner a alguien en posesión de un beneficio.

#### **institución de heredero**

1. f. **Der.** Nombramiento que en el testamento se hace de la persona que ha de heredar.

#### **ser alguien una institución**

1. **loc. verb.** Tener en una ciudad, empresa, tertulia o cualquier otra agrupación humana el prestigio debido a la antigüedad o a poseer todos los caracteres representativos de aquella.

Fuente: RAE 2022

Tal y como se puede observar en la figura anterior el término institución por si solo ya presenta una gran variedad de significados. Poniendo el foco de atención en el tema de interés se hará referencia al concepto de *comunicación de instituciones públicas* como aquella propia de las administraciones públicas, pero ¿Qué se entiende por administración pública?

## Figura 2. Definición Administración Pública

### Administración pública

1. **f. Administración** (El conjunto de organismos de gobierno de una nación).

### en administración

1. **loc. adj.** Dicho de un bien de cualquier clase: Administrado por una tercera persona competentemente autorizada por el juez, por no poder tenerla en propiedad ni manejarla su dueño. **U. t. c. loc. adv.** *Tuvieron que poner la finca en administración.*

### por administración

1. **loc. adj.** Dicho especialmente de una obra o de un servicio público: Realizado por el Gobierno o por otro organismo o empresa, y no por una contrata. **U. t. c. loc. adv.** *Se construyó por administración.*

**jefe de administración**

**jefe superior de administración**

Fuente: RAE 2022

Si bien los significados de este término permiten acotar más la definición del concepto que se está buscando, no llega a ser suficiente para llegar a comprender la magnitud ni limitación estructural del término “administración pública”. Para llegar a un mejor entendimiento se recurre al art. 2.1 y 2.2 de la Ley 47/2003 General Presupuestaria, que dicen lo siguiente:

1. A los efectos de esta Ley forman parte del sector público estatal:
  - a) La Administración General del Estado.
  - b) El sector público institucional estatal.
2. Integran el sector público institucional estatal las siguientes entidades:
  - a) Los organismos públicos vinculados o dependientes de la Administración General del Estado, los cuales se clasifican en:
    - 1.º Organismos autónomos.
    - 2.º Entidades Públicas Empresariales.
    - 3.º Agencias Estatales.
  - b) Las autoridades administrativas independientes.

- c) Las sociedades mercantiles estatales.
- d) Los consorcios adscritos a la Administración General del Estado.
- e) Las fundaciones del sector público adscritas a la Administración General del Estado.
- f) Los fondos sin personalidad jurídica.
- g) Las universidades públicas no transferidas.
- h) Las entidades gestoras, servicios comunes y las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social en su función pública de colaboración en la gestión de la Seguridad Social, así como sus centros mancomunados.
- i) Cualesquiera organismos y entidades de derecho público vinculados o dependientes de la Administración General del Estado.

Estos artículos permiten ver que la gran complejidad de la estructura del sector público de España. Si a esto se le suma las administraciones autonómicas y locales, se puede comprender porque es tan complejo acotar el volumen de la comunicación de las administraciones públicas.

Tras tener en consideración lo anteriormente explicado, Escalona, N. (2015, p. 26) define el concepto de *comunicación de instituciones públicas* como “toda aquella actividad comunicativa vinculada a la estructura que conforma el sector público de un territorio”. Al mismo tiempo, la diferencia de la comunicación pública entendiéndola a esta como “toda aquella comunicación que se hace desde los medios vinculados al sector público, como lo que se comunica desde una radio o televisión pública”

### **Un problema de confianza**

Según Canel, M. (2018) toda persona que ejerza funciones de comunicación de la Administración y gestión pública debe contar que los índices de confianza son, en general, bajos, debido a la existencia de prejuicios arraigados en la mente de la población. Las organizaciones públicas son vistas como entes burocráticos, lentos, ineficientes, corruptas, derrochadoras, oscurantista y demasiado grandes.

Las personas necesitan poder confiar en las instituciones públicas, debido a que dependen de estas para poder solucionar o por lo menos mitigar situaciones que escapan a su control. Ahora bien, si la experiencia en el trato es negativa, ya sea por promesas incumplidas, inoperancia, saturación del órgano del que se necesita apoyo, etc. el sentimiento acabará siendo negativo.

Al igual que sucede con muchos otros conceptos, no existe una definición exacta sobre *la confianza en la Administración Pública*. Canel, M. (2018, p. 109) la define como “La voluntad, por parte de los públicos de la Administración Pública, de otorgar a ésta un margen de discrecionalidad en el uso de los recursos públicos para el ejercicio de su función (la gestión de los asuntos para el bien común), y del que deriva cierta aceptación o, al menos, un menor deseo de controlarla”. Por su parte Güemes, C. (2018, p. 233) la define como “una expectativa positiva de los ciudadanos (residentes de una comunidad) respecto a las intenciones y comportamiento de los funcionarios y empleados públicos que descansa en aspectos racionales, afectivos y sociales y que facilita la interacción entre ambos en el desarrollo de procesos colaborativos y participativos”. Si bien es cierto que ambas definiciones se puede extraer que la confianza es un factor positivo, la primera tiene dos caras. Ambas coinciden en que la confianza es muy necesaria, pues es un elemento estabilizador que facilita la comunicación. No, obstante de lo que Canel, M. (2018) dice, se puede extraer que un exceso de confianza deriva en una mayor delegación de la ciudadanía en la administración y por lo tanto en una menor participación ciudadana. De esto se puede deducir que si bien es importante lograr que el pueblo deposite su confianza en las instituciones, también se debe reforzar la idea de la importancia de un diálogo fluido entre ambas partes, donde las personas sean parte participante del proceso de cambio y no meros receptores sin capacidad de decisión.

Al hablar de los problemas de confianza de la ciudadanía cara las administraciones públicas no se puede obviar el concepto de la posverdad y sus implicaciones. Sobre esta tema versa un artículo virtual publicado por Unir Revista (2021) donde se dice que la posverdad es también conocida como mentira emotiva, implicando la distorsión de la realidad primando las emociones y las creencias personales frente a los datos objetivos. Si se busca su significado en la RAE, dice que se trata de una “distorsión deliberada de una realidad, que manipula creencias y emociones con el fin de influir en la opinión pública y en actitudes sociales”.

Según Unir Revista (2018), el origen de este neologismo es bastante reciente, dándose a conocer en los 90 cuando el dramaturgo y novelista serbio Steve Tesich utilizó la palabra *post-truth* en un artículo publicado en el diario *The Nation*. El impacto generado por este término ha sido de tal magnitud en el discurso político e intelectual que en 2016 el diccionario inglés de Oxford la escogió como palabra del año.

Debido a la popularización de este término en el discurso político entre determinados líderes en los últimos años (Ronald Reagan, George W. Bush y Donald Trump, por citar algunos ejemplos) ha llevado a definir lo que en los medios se conoce como la “política de la posverdad”. Este tipo de discurso se basa en emplear afirmaciones y argumentos que parecen verídicos, pero que carecen de toda base. El empleo relativista de la palabra para hacer prevalecer la voluntad propia mediante el uso de una dialéctica retorcida pensada única y exclusivamente para “hacer negocio” no es nada nuevo. Esto ya se practicaba en la antigua Grecia donde determinadas personas

usaban las enseñanzas de la filosofía para hacer creer que sus ideas eran verdaderas, no en pro de la creación de conocimiento ni por el bien común, si no para engatusar al público mediante discursos convincentes sin base alguna. La gran diferencia es que en la actualidad el ritmo y volumen de información diaria es de tal magnitud que rebasa con creces la capacidad de la ciudadanía de separar la información falsa de la verdadera. Incluso aún que se descubra que cierta información es irreal siempre hay un gran número de personas dispuestas a seguir creyéndola, haciendo que tales actos queden impunes. Si se analizan los mismos hechos presentados en distintos medios de comunicación, se puede observar como la misma noticia es tratada de forma distinta, llegando incluso a poder nombrar diferentes culpables. Ante esta sobreinformación el público elige que creer y a quien, guiándose más por sus emociones que por su capacidad de raciocinio.

#### **IV.4. Instituciones analizadas**

##### **Policía Nacional**

Según se informa en su propio sitio web, el Ministerio del Interior, a través del Secretario de Estado de Seguridad es quien ejerce el mando superior de la Policía Nacional, siendo su mando directo el Director General de la Policía. Como rasgo más representativo, en comparación con los demás cuerpos de seguridad españoles, es su carácter nítidamente urbano. Este ente surge de la necesidad de dotar a la ciudadanía de una estructura de seguridad moderna.

Sus competencias vienen establecidas en la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. «BOE» núm. 63, de 14/03/1986, siendo las siguientes:

En las capitales de provincia y en otras poblaciones determinadas por el Gobierno, las siguientes funciones generales de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado:

- Velar por el cumplimiento de las Leyes y disposiciones generales, ejecutando las órdenes que reciban de las Autoridades, en el ámbito de sus respectivas competencias.
- Auxiliar y proteger a las personas y asegurar la conservación y custodia de los bienes que se encuentren en situación de peligro por cualquier causa.
- Vigilar y proteger los edificios e instalaciones públicos que lo requieran.
- Velar por la protección y seguridad de altas personalidades.
- Mantener y restablecer, en su caso, el orden y la seguridad ciudadana.
- Prevenir la comisión de actos delictivos.
- Investigar los delitos para descubrir y detener a los presuntos culpables, asegurar los instrumentos, efectos y pruebas del delito, poniéndolos a disposición del Juez o Tribunal competente, y elaborar los informes técnicos y periciales procedentes.



- Captar, recibir y analizar cuantos datos tengan interés para el orden y la seguridad pública, y estudiar, planificar y ejecutar los métodos y técnicas de prevención de la delincuencia.
- Colaborar con los servicios de Protección Civil, en los casos de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública, en los términos en que se establezcan en la legislación de Protección Civil.

En todo el territorio nacional, las siguientes funciones con carácter exclusivo:

- La expedición del Documento Nacional de Identidad y de los Pasaportes.
- El control de entrada y salida del territorio nacional de españoles y extranjeros.
- Las previstas en la legislación sobre extranjería, refugio y asilo, extradición, expulsión, emigración e inmigración.
- La vigilancia e inspección del cumplimiento de la normativa en materia del Juego.
- La investigación y persecución de los delitos relacionados con la droga.
- Colaborar y prestar auxilio a las Policías de otros países, conforme a lo establecido en los Tratados o Acuerdos Internacionales sobre las Leyes, bajo la superior dirección del Ministerio del Interior.
- El control de las entidades y servicios privados de seguridad, vigilancia e investigación, de su personal, medios y actuaciones.
- Aquellas otras que le atribuya la Legislación vigente.

### **Servicio público de empleo estatal**

Se trata de un organismo autónomo adscrito al Ministerio de Trabajo y Economía Social. En combinación con los servicios públicos de empleo de las distintas Comunidades Autónomas conforman el Sistema Nacional de Empleo. Esta entidad se encarga de promover, diseñar y desarrollar actuaciones destinadas a mejorar la inserción laboral. Trabaja de forma descentralizada para de este modo lograr una mejor adaptación a los distintos territorios.

Funciones:

- **Contribuir a desarrollar políticas de empleo:** Con la finalidad de presentar propuestas de mejora, lleva a cabo investigaciones sobre el mercado laboral del país.
- **Coordina a los agentes que forman el mercado de trabajo:** Se entiende como tales a trabajadores por cuenta ajena, emprendedores, empresas, autónomos, etc. El SEPE se encarga de atender de forma coordinada las necesidades de los diferentes colectivos para que para que equitativamente logren la consecución de sus objetivos.
- **Coordina las oficinas de empleo del país:** Hay que tener presente que en España parte de las tareas de control y dinamización del mercado laboral han sido cedidas a las comunidades autónomas. En este sentido el SEPE se ocupa de formar y coordinar las distintas oficinas para que avancen en una misma dirección, mejorando de este modo el tejido laboral español.

- **Actualiza la base de datos:** Registra la información relativa a los puestos de trabajo de la ciudadanía.
- **Formación profesional:** Ofrece formación para mejorar las posibilidades de inserción en el mercado laboral de las personas desempleadas e incrementar la productividad de la población activa.
- **Gestión del desempleo,** siendo la entidad responsable de reconocer, gestionar y controlar las prestaciones por desempleo.

### **Agencia Española de Protección de Datos**

En su sitio web oficial se define como un ente público independiente que se encarga de velar por la privacidad y protección de datos de la ciudadanía. El objetivo que persigue con su espacio virtual es el de fomentar que las personas sean conocedoras de sus derechos y las posibilidades que la Agencia ofrece para ejercerlos. Al mismo tiempo pretenden poner a disposición de los sujetos obligados un instrumento ágil que les facilite llevar a cabo el cumplimiento de la normativa.

De entre todas las funciones que desempeña esta administración se destacan las siguientes:

- Promover la sensibilización del público y su comprensión de los riesgos, normas, garantías y derechos en relación con el tratamiento. Las actividades dirigidas específicamente a personas menores de edad deberán ser objeto de especial atención.
- Promover la sensibilización de las personas responsables y encargadas del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben en virtud del Reglamento.
- Previa solicitud, facilitar información a cualquier interesado en relación con el ejercicio de sus derechos en virtud del Reglamento y, en su caso, cooperar a tal fin con las autoridades de control de otros Estados miembros.
- Tratar las reclamaciones presentadas por un interesado o por un organismo, organización o asociación de conformidad con el artículo 80 del RGPD, e investigar, en la medida oportuna, el motivo de la reclamación e informar al reclamante sobre el curso y el resultado de la investigación en un plazo razonable, en particular si fueran necesarias nuevas investigaciones o una coordinación más estrecha con otra autoridad de control.
- Hacer un seguimiento de cambios que sean de interés, en la medida en que tengan incidencia en la protección de datos personales, en particular el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación y las prácticas comerciales.

Al mismo tiempo, también posee poderes de investigación, correctivos, de autorización y consultivos.

### **Portal de Transparencia del Gobierno**

De su sitio web se extrae que su marco jurídico es la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (LTBG), recogiendo su creación en el artículo 10 de esta misma ley, el cual dice lo siguiente:

“La Administración General del Estado desarrollará un Portal de la Transparencia, dependiente del Ministerio de la Presidencia, que facilitará el acceso de la ciudadanía a toda la información a la que se refieren los artículos anteriores relativa a su ámbito de actuación”.

El Portal de Transparencia del Gobierno depende del Ministerio de Hacienda y Función Pública. En él se publica información de las organizaciones administrativas, información relativa al Gobierno Abierto e información que la Ley de Transparencia obliga a hacer pública.

El ámbito administrativo que abarca el portal es el siguiente:

- La Administración General del Estado.
- Las entidades gestoras y los servicios comunes de la Seguridad Social así como las mutuas colaboradoras de la Seguridad Social.
- Los organismos autónomos, las Agencias Estatales, las entidades públicas empresariales y las entidades de Derecho Público que, con independencia funcional o con una especial autonomía reconocida por la Ley, tienen atribuidas funciones de regulación o supervisión de carácter externo sobre un determinado sector o actividad.
- Las entidades de Derecho Público con personalidad jurídica propia, vinculadas a cualquiera de las Administraciones Públicas o dependientes de ellas, incluidas las Universidades públicas.

### **Tesorería General de la Seguridad Social.**

En su portal web se la define como un servicio común de la Seguridad Social, el cual es dependiente de del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. Tiene personalidad jurídica propia y por aplicación de los principios de solidaridad financiera y caja única, unifica todos los recursos económicos y la administración financiera del Sistema de la Seguridad Social

Se lo califica como un servicios común, debido a que este ente es el encargado de la gestión de determinadas funciones comunes a las distintas Entidades Gestoras del Sistema de la Seguridad Social.

Sus competencias son las siguientes:

- La Inscripción de empresas.
- La Afiliación, altas y bajas de los trabajadores.
- La gestión y control de la cotización y de la recaudación de las cuotas y demás recursos de financiación del Sistema de la Seguridad Social.
- El aplazamiento o fraccionamiento de las cuotas de la Seguridad Social.
- La titularidad, gestión y administración de los bienes y derechos que constituyen el patrimonio único de la Seguridad Social, sin perjuicio de las facultades que las Entidades Gestoras de la Seguridad Social, las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales y el Instituto Nacional de Salud tienen atribuidas
- La organización de los medios y el diseño y gestión de los procesos necesarios para el ingreso de las cuotas y demás recursos financieros del Sistema de la Seguridad Social.
- La ordenación del pago de las obligaciones de la Seguridad Social y la distribución en el tiempo y en el territorio de las disponibilidades dinerarias para satisfacer puntualmente dichas obligaciones.
- La organización y gestión del circuito financiero que canalice las disponibilidades y movimientos relativos a los recursos del Sistema, conforme a las necesidades de gestión de la Seguridad Social.
- La autorización de la apertura de cuentas en Instituciones Financieras destinadas a situar fondos de la Seguridad Social.
- La realización de las operaciones de crédito y anticipos de Tesorería que, en su caso, sean necesarias.
- La elaboración del presupuesto monetario.
- La gestión de la función reaseguradora de accidentes de trabajo.
- La constitución, gestión y aplicación de un fondo de estabilización financiero único para el Sistema de la Seguridad Social.
- La liquidación de los capitales coste a constituir por Mutuas de Accidentes de Trabajo y empresas declaradas responsables del pago de prestaciones.
- La realización de cuantas otras funciones de naturaleza análoga le sean encomendadas por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.
- La adquisición de los inmuebles necesarios para el cumplimiento de sus fines mediante concurso público, así como la enajenación de aquellos que no resulten necesarios para los mismos, mediante el procedimiento de subasta pública.

#### IV. MÉTODOLÓGÍA

La metodología empleada es la observación de las redes sociales de diferentes administraciones públicas: la Policía Nacional, el Servicio Público de Empleo Estatal, la Agencia Española de Protección de Datos, el Portal de Transparencia del Gobierno y la Tesorería General de la Seguridad Social. El análisis realizado ha sido cuantitativo y cualitativo. Se han analizado las publicaciones realizadas en las redes sociales por los diferentes organismos, recopilando información sobre la cantidad de *followers*, índice de crecimiento semanal, compromiso del público, tipo de publicaciones, hashtags empleados, días de actividad, interacciones, etc. Para esta labor a parte de entrar y observar directamente los perfiles de los diferentes organismos se han utilizado herramientas como Fanpage Karma y Twitonomy para la obtención de una información más completa y precisa.

En el caso de Fanpage Karma se ha aprovechado la versión de prueba de 15 días, que si bien es cierto que sigue teniendo algunos límites, ha permitido hacer una buena recolección de información. En su sitio web menciona que pretende ser una herramienta que permita a *community managers* y agencias a crecer en los *social media* y ha mejorar la comunicación con la audiencia.

De Twitonomy se han utilizados las funcionalidades que ofrece de forma gratuita, que permite obtener un buen volumen de información analizando hasta 3200 tweets. Como inconveniente se destaca que solo permite analizar un máximo de tres perfiles diarios. Se trata de una herramienta especializada en el análisis de perfiles de Twitter. En un artículo redactado en el sitio web de UDGVIRTUAL por Figueroa, F. (2017) se cuenta que ha sido la herramienta utilizada por la revista digital americana *Mother Jones* para averiguar si los tweets publicados por el expresidente de los Estados Unidos de América Donald Trump los hace él personalmente o si emplea la ayuda de otra persona.

Se ha optado por una metodología mixta para la realización de un estudio más completo sobre la presencia de las administraciones públicas en redes sociales. Por un lado la metodología cuantitativa aporta una visión objetiva, positivista, tangible y externa al investigador, mientras que la cualitativa permite una mayor comprensión de los casos particulares y permite una mayor equilibrio de la investigación al considerar las partes y el todo.

Con la información obtenida se han creado tablas y figuras con la finalidad de realizar un análisis comparativo e individualizado.

De la red social de la que se ha recopilado una mayor cantidad de información es Twitter. Esto se debe a que todas las entidades objeto de estudio tienen perfil en esta plataforma, no sucediendo

lo mismo con las otras redes sociales. De hecho algunas administraciones centran la mayor parte de su atención en esta red social, siendo en algunos caso la única que usan.

¿Por qué observar varios casos en lugar de uno solo? Tal como dice Yin (2009, p. 53) “la evidencia desde múltiples casos es considerada con frecuencia más convincente y el estudio global es, por tanto, considerado más robusto”.

**V. RESULTADOS**

Tabla 1. Presencia en redes sociales

	Twitter	Facebook	YouTube	Instagram	TikTok	LinkedIn
Policía Nacional	3.672.963	1.171.240	116.000	703.578	1.200.000	-
Agencia Española de Protección de Datos	34.006	-	4.860	-	-	6.164
Servicio Público de Empleo Estatal	144.849	167.000	3.830	-	-	499.952
Portal de Transparencia del Gobierno	14.961	-	651	-	-	-
Tesorería General de la Seguridad Social	58.766	-	-	-	-	-

Fuente: Elaboración propia

Los datos que figuran en esta tabla han sido obtenidos directamente de las cuentas oficiales de los distintos organismos el 21 de mayo de 2022.

Tal y como se puede observar en la presente tabla, el organismo público con mayor presencia en redes sociales es, con mucha diferencia, la Policía Nacional. La plataforma favorita para todas las entidades es Twitter, dado que es la única donde tienen presencia todas las administraciones seleccionadas y al mismo tiempo donde están las comunidades más grandes (en casi todos los casos). Resulta llamativo el hecho de que el Portal de Transparencia sea la entidad con la menor presencia, debido a la naturaleza de este organismo, pues precisamente este debería dedicar un mayor esfuerzo en poner en conocimiento de la ciudadanía su actividad.

## Resultados de las redes sociales de la Policía Nacional

Con su presencia en las redes sociales la Policía Nacional ha tenido desde el principio una serie de objetivos muy claros: concienciar a la población, prevenir situaciones de riesgo, emitir mensajes de seguridad a la población y lograr ser percibida como una institución próxima y de utilidad. Para ello tratan de adaptarse al público y al estilo de comunicación imperante en las distintas plataformas.

Tabla 2. Datos redes sociales Policía Nacional

	Followers	Compromiso	Interacciones	Índice de rendimiento	Crecimiento semanal	Publicaciones /día
YouTube	116k	-	0,12 %	-	0,64%	-
TikTok	1.2M	0,98 %	3,1 %	3,0 %	1,4%	0,3
Twitter	3.7M	0,13 %	0,0098 %	13 %	0,098%	13
Instagram	704k	2,0 %	1,5 %	7,0 %	0,088%	1,3
Facebook	1.2M	0,47 %	0,33 %	7,0 %	0,047%	1,4
Promedio	1.4M	0,91 %	1,0 %	7,5 %	0,46%	3,9

Fuente: Elaboración propia

Los datos de la presente tabla se han obtenido usando la herramienta Fanpage Karma analizando la actividad de las redes sociales de la Policía Nacional desde el 22 de febrero al 21 de mayo del 2022.

Se debe hacer mención a que la carencia de datos en algunas casillas en el caso de YouTube se debe a que esos indicadores no están disponibles para esa plataforma a través de la herramienta utilizada.

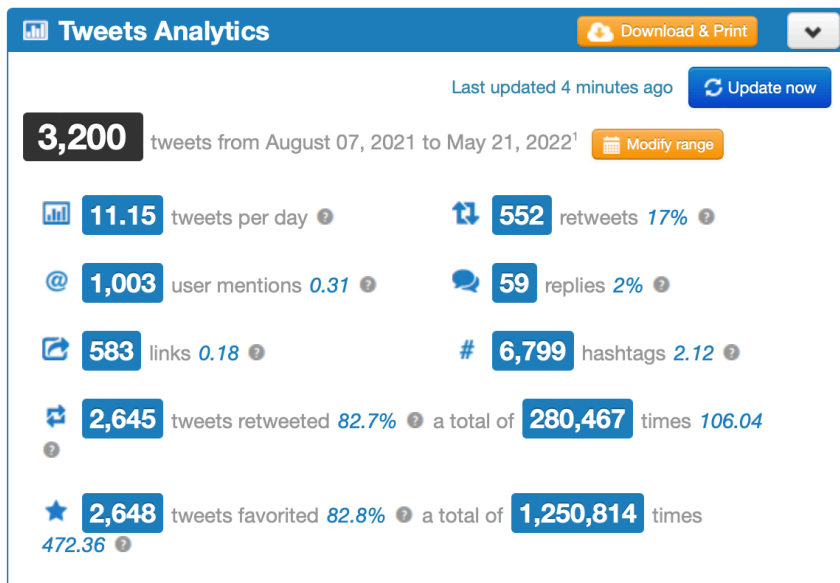
Las plataformas en las que se muestra un mayor compromiso y número de interacciones son Instagram y TikTok, siendo estas en las que se registra una mayor actividad por parte de la comunidad. No obstante la que manifiesta un mayor rendimiento es Twitter, significando esto que es la que en cifras absolutas manifiesta un mayor crecimiento semanal. Este indicador es el resultado de la raíz cuadrada del producto de los valores de comparación del valor de interacción y el crecimiento semanal medio de un perfil. No obstante, hablando en términos de porcentaje, la red social que manifiesta un mayor crecimiento es TikTok.



## Twitter de la Policía Nacional

Las figuras correspondientes a este apartado se han obtenido empleando la herramienta Twitonomy, la cual en su versión gratuita permite analizar los últimos 3200 tweets publicados. Los datos que figuran en este apartado fueron obtenidos el 21 de mayo de 2022.

Figura 3. Análítica de tweets de la Policía Nacional



Fuente: Twitonomy

Tal y como se puede observar en esta figura, con la herramienta Twitonomy se han analizado un total de 3.200 tweets realizados entre el 7 de agosto de 2021 y el 21 de mayo de 2022. Se estima que el 17% de ese contenido ha sido retuiteado de otras cuentas. Destaca que de la totalidad de los tweets realizados el 82,7% ha sido retuiteado y el 82,8% marcado como favorito.

Figura 4. Tweets favoritos de la Policía Nacional

### ★ Tweets most favorited

-  **Policía Nacional** @policia 8:50 PM - 23 Apr 2022 via Twitter Web App  3,379  17,147  
Emoción en La Cartuja cuando suena el himno de todos 🇪🇸 #CopaDelRey #SomosTuPolicia  
<https://t.co/kaTrZi4J8l>
-  **Policía Nacional** @policia 8:20 PM - 9 Sep 2021 via Twitter for Android  7,526  15,767  
▶ Detenido esta noche en #Madrid el "Pollo Carvajal", prófugo de la justicia y buscado para su extradición a #EEUU. Vivía totalmente enclaustrado, sin salir al exterior ni asomarse a la ventana, y siempre protegido por personas de confianza. #SomosTuPolicia <https://t.co/U7D7iKkQDg>
-  **Policía Nacional** @policia 1:32 PM - 17 Jan 2022 via Twitter Web App  2,618  14,088  
ÚLTIMA HORA Vuestros correos electrónicos han permitido identificar la habitación (y en tiempo récord). MUCHÍSIMAS GRACIAS 🙏🙏🙏 Nuestros agentes ya se han puesto en contacto con los familiares de la menor y continúan las investigaciones. <https://t.co/sAFpdheVi2>
-  **Policía Nacional** @policia 1:37 PM - 25 Oct 2021 via Twitter Web App  2,475  11,990  
▶ El joven que agredió a un policía en un autobús de #Zaragoza cuando le recriminó que no llevase puesta la #mascarilla ha sido detenido en #Alicante, tras seguirle la pista por varios lugares en España <https://t.co/oCweXQBNZd>
-  **Policía Nacional** @policia 4:51 PM - 20 Aug 2021 via Twitter for Android  2,750  11,964  
Orgullosos de los 10 policías del GEO y 7 de la UIP que permanecen en #Kabul comprometidos con la seguridad de los ciudadanos españoles y afganos Jorge García Tudela e Isidro Gabino Sanmartín: héroes de la @policia Nacional y ejemplo para sus compañeros #Los17deKabul <https://t.co/lfPvdkeiol>

Fuente: Twitonomy

Mayormente los Tweets favoritos de la comunidad son aquellos en los que se hace referencia a la labor de la policía en determinados eventos de interés público y aquellos que hablan de logros conseguidos.

Figura 5. Tweets más retuiteados de la Policía Nacional

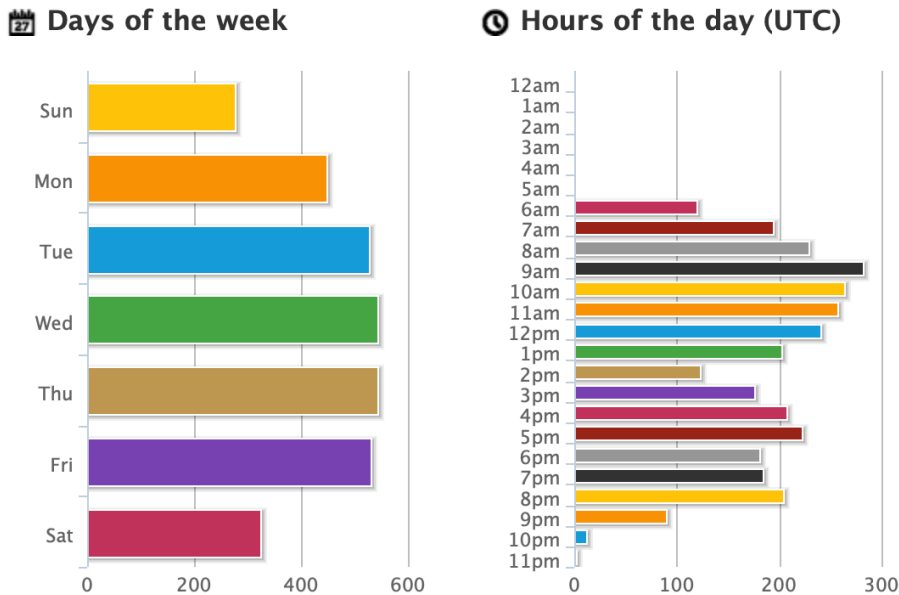
### 🔄 Tweets most retweeted

-  **Policía Nacional** @policia 4:36 PM - 22 Nov 2021 via Twitter Web App  16,040  5,476  
Adán, de 5 años; Izan, de 7 y Jonathan, de 9 años son hermanos y han desaparecido en #Aranjuez, #Madrid Si los has visto, por favor, llámanos 📞 918929400 Tu RT no cuesta nada y puede ayudar a encontrarlos 🙏 <https://t.co/sdBWXTfWfHV>
-  **Policía Nacional** @policia 9:32 AM - 30 Aug 2021 via Twitter Web App  10,578  2,545  
⚠️ URGENTE ⚠️ ¡Tu ayuda es fundamental! Un Rt puede ayudar a encontrar a José María Si le has visto, por favor llama 📞 091 <https://t.co/HXRcx2aYs0>
-  **Policía Nacional** @policia 1:19 PM - 24 Mar 2022 via TweetDeck  7,995  3,039  
! IMPORTANTE ⚠️ Este hombre es sospechoso del homicidio de un policía en Lisboa y podría encontrarse en España. Si tienes cualquier información sobre él, escríbenos a fugitivos@policia.es o llámanos al 091. Por favor, haz rt para que todo el mundo cuente con esta información. <https://t.co/ZESimHBNbB>
-  **Policía Nacional** @policia 8:20 PM - 9 Sep 2021 via Twitter for Android  7,526  15,767  
▶ Detenido esta noche en #Madrid el "Pollo Carvajal", prófugo de la justicia y buscado para su extradición a #EEUU. Vivía totalmente enclaustrado, sin salir al exterior ni asomarse a la ventana, y siempre protegido por personas de confianza. #SomosTuPolicia <https://t.co/U7D7iKkQDg>
-  **Policía Nacional** @policia 9:41 AM - 2 Dec 2021 via Twitter Web App  6,898  2,797  
⚠️ IMPORTANTE ▶ ¿Sabes de qué comercio de la Comunidad de Madrid puede ser esta etiqueta? Esta información podría ser clave en la investigación de un delito grave. Si conoces algún comercio/s que la use, cuéntanoslo por mail en: madrid.colabora@policia.es Por favor, haz RT <https://t.co/f3AMb84LhN>

Fuente: Twitonomy

Los tweets más compartidos por la comunidad son aquellos donde la Policía Nacional solicita el apoyo de esta para la consecución de su trabajo, como encontrar a personas desaparecidas y pedir información para encontrar a prófugos de la justicia.

Figura 6. Días y horas de publicación de la Policía Nacional en Twitter



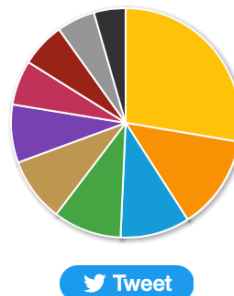
Fuente: Twitonomy

En la siguiente imagen se muestra que la Policía Nacional es más activa en Twitter de martes a viernes. La franja horaria de mayor actividad se da entre las 8:00 am y las 12:00 pm, produciéndose el mayor pico de actividad a las 9:00 am.

Figura 7. Hashtags más usados por la Policía Nacional en Twitter

**# Hashtags most used**

#somostupolicía	456	#seguridad	219
#buenosdías	162	#buenasnoches	159
#estamosporti	149	#madrid	135
#sevilla	104	#ruta091	103
#nopiques	89	#uelfinal	74



Fuente: Twitonomy

Con diferencia el hashtag que ha utilizado más veces en Twitter es #somostupolicía, el cual también emplean otros cuerpos de policía del estado. Al mismo tiempo su composición puede

hacer referencia al deseo de mostrar mayor proximidad con la ciudadanía, al igual que sucede con el #estamosporti. #seguridad, como no podría ser de otro modo, también es uno de los más empleados, haciendo gala de la labor de protección de la Policía Nacional, a través de sus consejos y de la información que facilita en esta plataforma. También se puede apreciar que aprovechan el alcance de hashtags genéricos como #buenosdías y #buenasnoches.

### Facebook de la Policía Nacional

Los datos referidos a la página de Facebook de la Policía Nacional se han obtenido empleando la versión de prueba gratuita de Fanpage Karma, mediante la elaboración de informes, de los cuales se han sacado captura de pantalla de los datos de interés.

Los informes realizados con la herramienta anteriormente mencionada hacen referencia a las publicaciones compartidas en la red social desde el 22 de febrero al 22 de mayo de 2022.

Figura 8. Actividad diaria, frecuencia, tipos de contenido y tipos de publicación en Facebook de la Policía Nacional



Fuente: Fanpage Karma

Tal y como se puede observar los días de mayor actividad son los miércoles y viernes, con un volumen bastante similar, mientras que la actividad es bastante baja en lunes, sábado y domingo.

La frecuencia de publicación es de 1,4 publicaciones diarias, un nivel adecuado de actividad en Facebook. Destaca el uso de publicaciones con imágenes y el uso simultáneo de imágenes y enlaces. El 100% del contenido publicado es originario del su página de Facebook.

Figura 9. Palabras y hashtags más utilizados en Facebook por la Policía Nacional



Fuente: Fanpage Karma

Tal y como se explica en la propia imagen, el tamaño de las palabras y hashtags hace referencia a una mayor o menor frecuencia de uso (a mayor tamaño mayor número de veces se ha empleado), mientras el color indica las reacciones recibidas en las publicaciones donde se ha empleado.

Algunas de las palabras más utilizadas son *Nuestra*, *Nacional*, *Policía*, *Derechos*, *Internet* y *Digital!* Si bien es cierto que parecen generar pocas reacciones el uso de estos términos pueden ser indicativo de un sentimiento de pertenencia (*Nuestra*, *Nacional* y *Policía*). El uso frecuente de los términos *Derechos*, *Internet* y *Digital!*, puede deberse a la labor de información a la ciudadanía de sus derechos y a actuación de sensibilización sobre el correcto uso de los nuevos medios así como de la prevención sobre actividades delictivas de las cuales puede ser víctima la población.

Algunos de los hashtags más empleados son *#SomosTuPolicia*, *#Ruta091* y *#seguridad*. *#SomosTuPolicia* es el hashtag que la Policía Nacional ha usado con mayor frecuencia, aunque este no es exclusivo de este organismo, sino que también es usado por otros cuerpos de policía,

como la local de diferentes municipios. #Ruta091 que usan como promoción de un conjunto de carreras solidarias organizadas por este organismo y cuyos beneficios se destinan a instituciones y asociaciones que trabajan para mejorar la situación de las personas desfavorecidas. #seguridad a parte de haber sido muy utilizado también ha recibido numerosas reacciones, lo que puede ser indicativo de la gratitud de la ciudadanía ante la labor de este ente para mejorar la seguridad ciudadana a través de las redes.

### Instagram de la Policía Nacional

Los datos expuestos en este apartado se han obtenido empleando Fanpage Karma. Las publicaciones analizadas son las compartidas en la red social desde el 22 de febrero al 22 de mayo de 2022.

Figura 10. Actividad diaria, frecuencia, tipos de contenido y tipos de publicación en Instagram de la Policía Nacional



Fuente: Fanpage Karma

Tal y como se puede observar en la presente figura, los miércoles y viernes son, con diferencia, los días de mayor actividad. A diferencia de lo que sucede con otras redes sociales, en esta plataforma los días de menor actividad no se encuentran en fin de semana. La frecuencia de

publicación es algo menor que la de Facebook, aunque por muy poco, siendo en este caso de 1,3 publicaciones diarias de promedio. La mayor parte del contenido (74,2%) está formado por imágenes, haciendo un mayor uso de los vídeos que en su página de Facebook. El 100% del contenido es es originario de su perfil.

Figura 11. Palabras y hashtags más utilizados en Instagram por la Policía Nacional



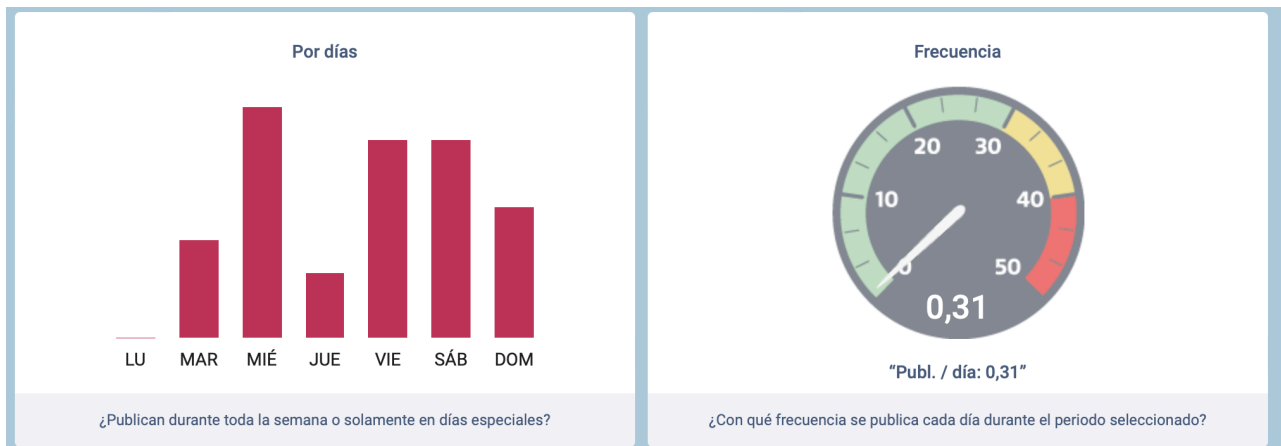
Fuente: Fanpage Karma

El hecho de analizar las palabras y hashtag más utilizados es de ayuda a la hora de determinar los temas centrales tratados en redes sociales y cuales obtienen mejor resultado. En este caso se puede sonsacar que durante el periodo analizado se le ha dado importancia a las carreras solidarias que organiza la Policía Nacional, el orgullo que sienten las personas que forman parte del cuerpo de policía, la importancia de la labor de los perros policía como miembros del equipo y sus buenas prácticas en cuanto a transformación digital.

### TikTok de la Policía Nacional

Los datos expuestos en este apartado se han obtenido empleando Fanpage Karma. Las publicaciones analizadas son las compartidas en la red social desde el 22 de febrero al 22 de mayo de 2022.

Figura 12. Actividad diaria y frecuencia de publicación en TikTok de la Policía Nacional



Fuente: Fanpage Karma

Tal y como se puede observar en la presente imagen los días de mayor actividad son los miércoles viernes y sábados. La publicación de contenido en fin de semana en esta red social en relación con los días restantes, es muy superior si se compara con los perfiles que gestiona esta institución en otras redes sociales. El promedio de publicación es más bajo que en las otras plataformas en las que está presente la Policía Nacional, no obstante es el medio en la que actualmente tiene un mayor nivel de crecimiento. Esto es una clara demostración de como una administración pública, con una buena actuación y adaptación, puede tener una buena acogida entre el público más joven.



Figura 13. Hashtags más frecuentes en TikTok de la  
Policía Nacional



**tamaño = frecuencia**

**verde = muchas reacciones**

**rojo = pocas reacciones**

Estos hashtags fueron utilizados en las publicaciones.

Fuente: Fanpage Karma

Tras analizar los hashtags más empleados por la Policía Nacional en TikTok se puede extraer que, entre otros, utilizan esta plataforma para mejorar la seguridad de la ciudadanía a través de sus advertencias y consejos, enseñan como se debe actuar ante determinadas situaciones (qué hacer en caso de encontrarse con una víctima de un delito, por ejemplo), motivar a jóvenes para que hagan las pruebas para formar parte de la policía e informar de estafas que se están llevando a cabo y como evitar caer en ellas.

## YouTube de la Policía Nacional

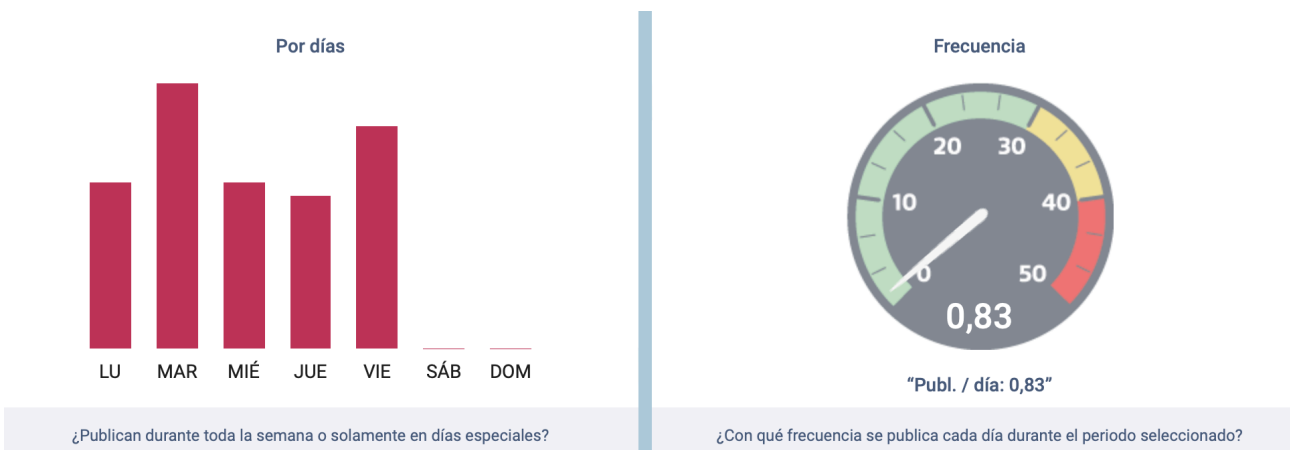
Figura 14. Captura canal de YouTube de la Policía Nacional



Fuente: YouTube

Esta imagen muestra una captura de pantalla sacada al canal de YouTube de la Policía Nacional el 28 de mayo de 2022. En ella se muestran las cuatro lista en las cuales dividen la totalidad de sus contenido, el cual está conformado por sus directos, consejos que da a la ciudadanía, muestra del tipo de actuaciones que llevan a cabo y servicios prestados y vídeos descriptivos de como es desde dentro la Policía Nacional.

Figura 15. Actividad diaria y frecuencia de publicación en YouTube de la Policía Nacional



Fuente: Fanpage Karma

La presente figura muestra que la actividad en el canal de YouTube se desarrolla de lunes a viernes, siendo martes y viernes los días en que más se publica. Publica su contenido con una frecuencia promedio de 0,83 publicaciones al día.

### Redes sociales del Servicio de Empleo Público Estatal

Con su presencia en redes sociales el SEPE pretende hallar una nueva forma de comunicarse con la ciudadanía, para de este modo poder serle de ayuda compartiendo toda la información de la que dispone, ampliándola en su sitio web. Gracias a los *social media* este organismo ha encontrado una nueva forma de contactar de forma directa con las personas para saber cuales son sus necesidades y demandas, lo que le resulta de gran ayuda para establecer las líneas de actuación futuras.

Tabla 3. Datos redes sociales SEPE

	Followers	Compromiso	Interacciones	Índice de rendimiento	Crecimiento semanal	Publicaciones /día
Twitter	145k	0,057%	0,0072%	13%	0,23%	7,9
YouTube	3.8k	-	0%	-	0,36%	-
Facebook	168k	0,057%	0,027%	3,0%	0,094%	2,1
Promedio	105k	0,057%	0,011%	8,0%	0,23%	5,0

Fuente: Elaboración propia

Los datos de la presente tabla se han obtenido usando la herramienta Fanpage Karma analizando la actividad de las redes sociales del SEPE desde el 22 de febrero al 21 de mayo del 2022.

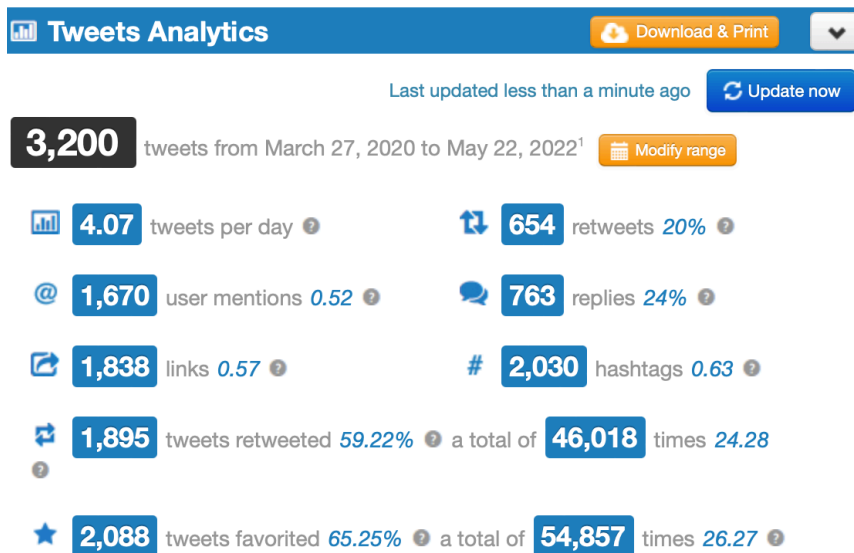
La comunidad de mayor tamaño, para este organismo, es la de Facebook, con 168k de *followers*. El compromiso en Facebook y Twitter es idéntico, no obstante este último presenta un mayor índice de rendimiento, que se debe a su mayor crecimiento, tanto en porcentaje como en términos absolutos. Esto hace pensar que es probable que en un futuro esta entidad presente un mayor número de *followers* en Twitter que en Facebook.

A pesar de que la mayor comunidad online del SEPE se encuentra en LinkedIn (499.952 *followers*), lo que bien podría deberse a su objetivo de mejorar la empleabilidad, esta plataforma no figura en esta tabla, debido a que por lo de ahora Fanpage Karma no permite analizar los indicadores de esta red social.

## Twitter del Servicio de Empleo Público Estatal

Las figuras correspondientes a este apartado se han obtenido empleando la herramienta Twitonomy. Los datos que figuran en este apartado fueron obtenidos el 22 de mayo de 2022.

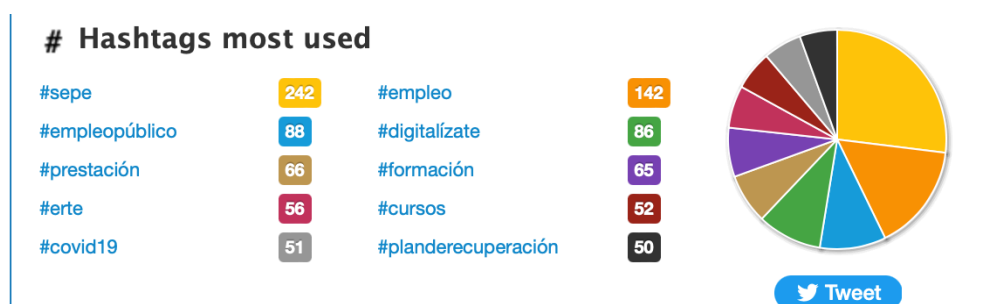
Figura 16. Análítica de tweets del SEPE



Fuente: Twitonomy

De la totalidad de los tweets analizados el 20% son retweets. El porcentaje de comentarios dentro de los tweets analizados es del 24%, siendo bastante superior al obtenido por la Policía Nacional (2%). Presenta una buena cifra de tweets retweeteados y de favoritos, siendo estas de 59,22% y 62,22% respectivamente.

Figura 17. Hashtags más usados por el SEPE en Twitter



Fuente: Twitonomy

El hashtag que más emplea es #sepe el cual podría ser visto como un hashtag de marca al ser creado usando las siglas que conforman el nombre de esta administración. Su uso no es exclusivo del sepe, si no que este se emplea desde diferentes perfiles construyendo un gran dialogo alrededor de este ente. Como entidad que trabaja para la consecución de una mejor inclusión en el mercado profesional y una mayor profesionalización, emplea #empleopúblico, #empelo, #digitalízate (dirigido a ayudar a mejorar en el uso de los medios digitales) y #formación. En resumen se podría decir que la gran mayoría de los hashtags que emplea con mayor frecuencia están dirigidos a la consecución de su misión.

Figura 18. Tweets favoritos del SEPE

#### ★ Tweets most favorited

**SEPE** @empleo\_SEPE 2:41 PM - 16 Apr 2020 via Twitter Web App 860 883  
Sigue los pasos que te indicamos para consultar el estado de tu #prestación por desempleo !! Si el #SEPE ya la ha reconocido, obtendrás los datos relativos al importe y la duración <https://t.co/z0GrkrzOes>

**SEPE** @empleo\_SEPE 9:04 AM - 1 Jun 2020 via Twitter Web App 393 571  
Publicado en el BOE el Real Decreto-ley que regula el ingreso mínimo vital [sepe.es/HomeSepe/que-e... https://t.co/D3Jf7GAXFY](https://t.co/D3Jf7GAXFY)

**SEPE** @empleo\_SEPE 1:30 PM - 4 Apr 2022 via Metricool 169 545  
👏Hoy la ministra de @empleogob ha visitado los servicios centrales del SEPE para dar las gracias a los trabajadores del SEPE por el servicio público prestado durante la pandemia. <https://t.co/1nhBtFkjaY>

**SEPE** @empleo\_SEPE 7:55 PM - 10 Apr 2020 via Twitter Web App 220 511  
Desde el día 3 de abril, cobraron en España su prestación por desempleo 2.424.728 personas. Por primera vez, gracias a un acuerdo con las entidades bancarias, las personas afectadas por la pérdida de empleo o por un ERTE han podido recibir antes del día 10 su prestación. Hilo 🗨️ <https://t.co/zECsMe7UI9>

**SEPE** @empleo\_SEPE 9:50 AM - 27 May 2020 via Twitter Web App 591 479  
📄Publicamos una Guía con las incidencias detectadas en el reconocimiento de las prestaciones #ERTEs y sus posibles vías de solución 🗨️ [sepe.es/HomeSepe/que-e... https://t.co/GCIXANEE3B](https://t.co/GCIXANEE3B)

Fuente: Twitonomy

Tal y como se puede observar, dentro del top 5 de tweets favoritos de la comunidad, su contenido se enfoca, principalmente, en informar sobre datos relativos a prestaciones económicas.

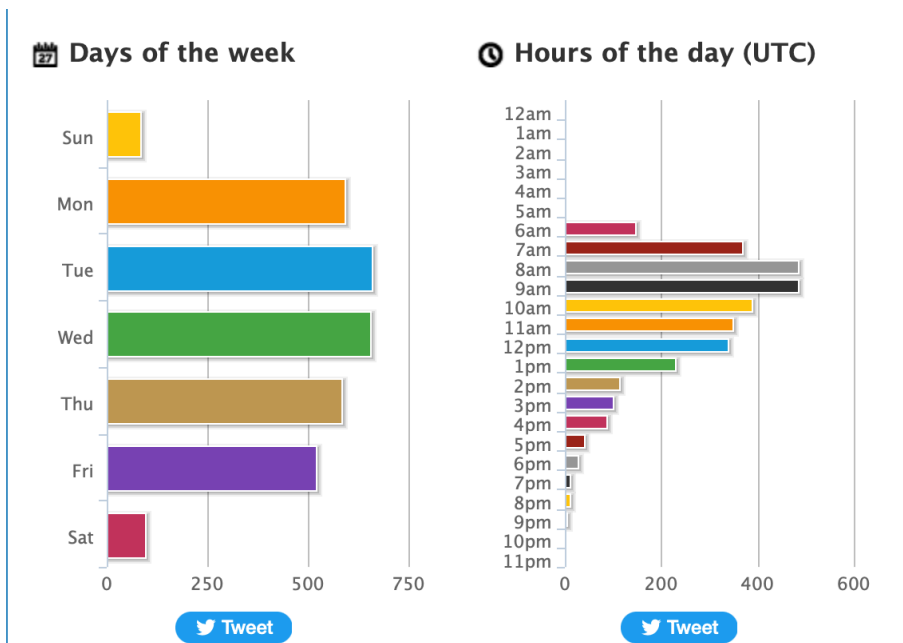
Figura 19. Tweets más retuiteados del SEPE



Fuente: Twitonomy

En este caso la temática principal de los tweets más compartidos es muy similar a la de los favoritos, centrándose en este caso más aún en información relativa a prestaciones económicas.

Figura 20. Días y horas de publicación del SEPE en Twitter



Fuente: Twitonomy

Los días de mayor actividad del SEPE en esta red social son los martes y miércoles. Los fin de semana muestra una actividad muy reducida. Sus horas preferidas de publicación son de 8:00 a 9:00 de la mañana.

### Facebook del Servicio de Empleo Público Estatal

Los datos expuestos en este apartado se han obtenido empleando Fanpage Karma. Las publicaciones analizadas son las compartidas en la red social desde el 22 de febrero al 22 de mayo de 2022.

Figura 21. Actividad diaria, frecuencia, tipos de contenido y tipos de publicación en Instagram del SEPE



Fuente: Fanpage Karma

Tal y como se puede observar en la presente figura el SEPE comparte contenido en Facebook durante toda la semana. Mantiene un nivel de actividad similar de lunes a viernes, siendo el viernes el día más activo. Los sábados y domingos se comparte contenido con menor intensidad. Publica con bastante frecuencia, siendo el promedio de 2,1 publicaciones al día. El 100% de contenido es de imágenes con enlaces siendo la totalidad del contenido publicado originario de su página de Facebook. Sería interesante que se realizara un mayor aprovechamiento empleando una mayor variedad de recursos como los vídeos, para generar un mayor engagement y lograr un mayor crecimiento.

Figura 22. Palabras y hashtags más utilizados en Facebook por el SEPE



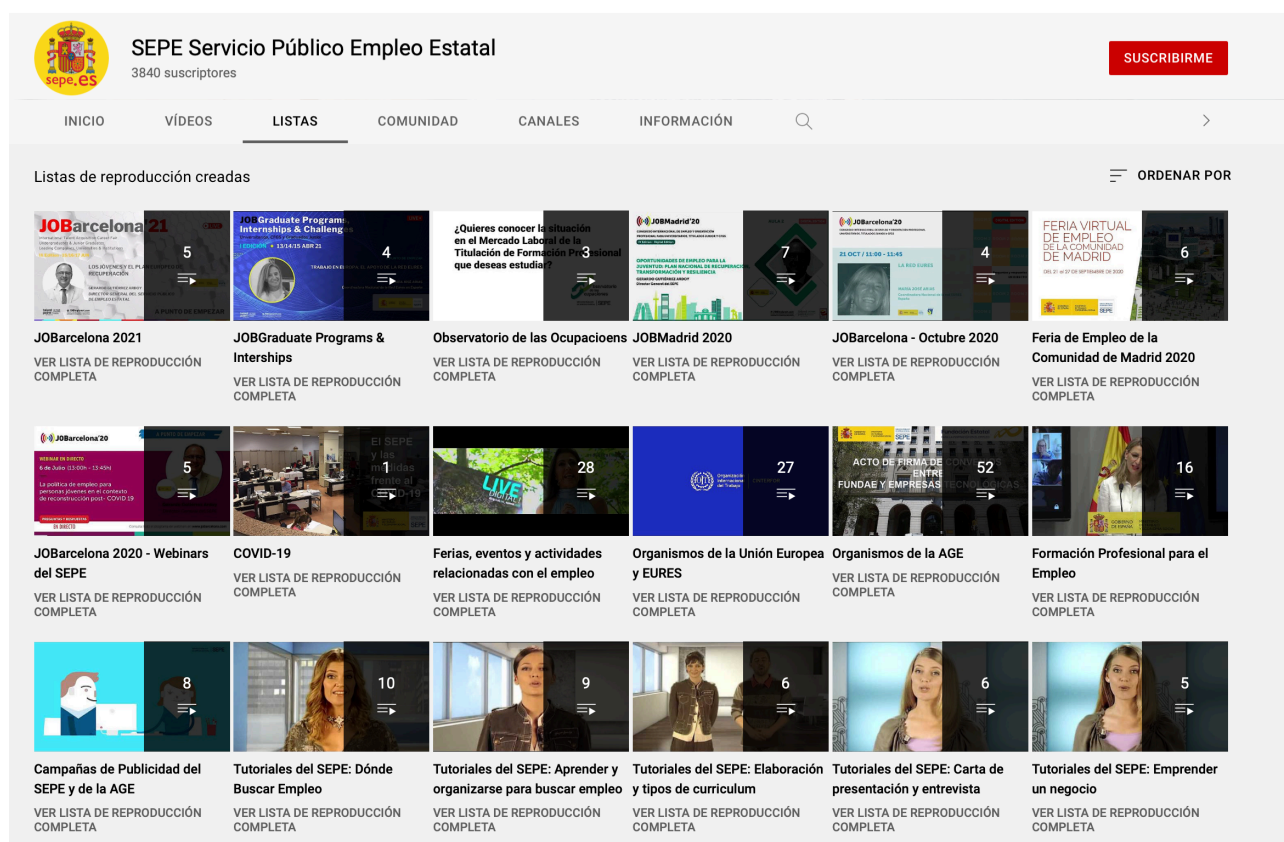
Fuente: Fanpage Karma

Tras analizar el contenido de esta figura, se deduce que buena parte del contenido publicado en esta red social por parte del SEPE, está relacionado con información sobre cursos formativos, adquisición de habilidades en el campo de las nuevas tecnologías, información de datos de la situación del mercado laboral español, promoción de ferias de empleo, publicación de ofertas y programas de empleo y asuntos relacionados con la declaración de la renta, entre otros. Algunas de las temáticas que han logrado un mayor número de reacciones son las relacionadas con la adquisición de competencias digitales y temas relacionados con la declaración de la renta.



## YouTube del Servicio de Empleo Público Estatal

Figura 23. Listas de reproducción del SEPE en YouTube



Fuente: YouTube

En la presente imagen se trata de una captura de pantalla del canal de YouTube del SEPE obtenida el 29 de mayo de 2022, donde se muestran todas las listas en las cuales divide su contenido. Entre otros temas, se publican vídeos sobre jornadas organizadas por este organismo, ferias de empleo y tutoriales sobre cómo afrontar una entrevista de trabajo, cómo buscar empleo y sobre cómo elaborar un curriculum.

## Redes sociales de la Agencia Española de Protección de Datos

Con la entrada en vigor del nuevo Reglamento General de Protección de Datos. A través de su perfil de Twitter este organismo ha ayudado a muchas personas a resolver sus dudas respecto al nuevo reglamento. Al mismo tiempo también hablan sobre cuestiones como la ciberseguridad, la protección de datos al realizar compras online, etc. Al mismo tiempo en su canal de YouTube se pueden observar vídeos de diversos temas de interés, como puede ser la publicación de tutoriales para configurar la privacidad de las personas usuarias de redes sociales y jornadas sobre el nuevo reglamento, entre otros.

Tabla 4. Datos redes sociales Agencia Española de Protección de Datos

	Followers	Compromiso	Interacciones	Índice de rendimiento	Crecimiento semanal	Publicaciones /día
Twitter	34k	0,19%	0,067%	21%	0,18%	2,8
YouTube	4.9k	-	0,15%	-	0,31%	-
Promedio	19k	0,19%	0,11%	21%	0,25%	2,8

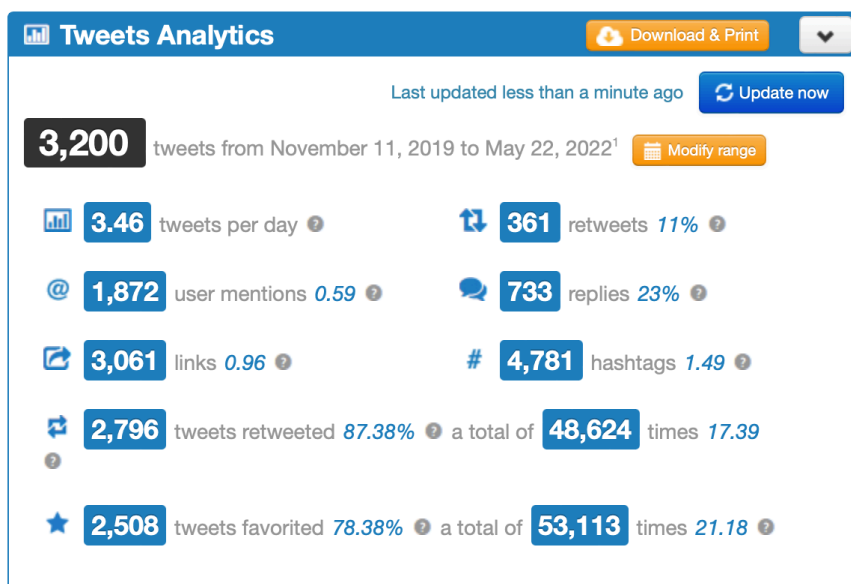
Datos de Fanpage Karma. Datos del 22 de Feb al 21 de mayo

Este organismo destaca por su índice de rendimiento en Twitter (21%), siendo mayor que el de las demás entidades en esta red social. Es llamativo el hecho de que a pensar de ser una de las entidades con menos perfiles en redes sociales tenga tan baja actividad en Twitter.

### Twitter de la de la Agencia Española de Protección de Datos

Las figuras correspondientes a este apartado se han obtenido empleando la herramienta Twitonomy. Los datos que figuran en este apartado fueron obtenidos el 22 de mayo de 2022.

Figura 24. Analítica de tweets de la AEPD



Fuente: Twitonomy

Se puede observar que los datos referidos al promedio de tweets diarios es diferente al mencionado en la tabla anterior. Esto se debe a que en las distintas herramientas los periodos analizados son distintos, ya que en ambos casos se usaron versiones gratuitas con límites de medición diferentes.

Lo más relevante de esta figura es el hecho de que el 87,38% de los tweets analizados han sido compartidos y el 78,38% han sido indicados como favoritos, lo que demuestra un buen grado de interés de la comunidad por el contenido compartido. Con una mayor actividad es posible que este organismo pudiera alcanzar un auge muy superior al que presenta actualmente.

Figura 25. Hashtags más usados por la AEPD en Twitter



Fuente: Twitonomy

Tal y como se puede observar los hashtags más utilizados #protecciónededatos, #protegestusdatos, #protegesusdatos y #privacidad, aluden de forma directa a los derechos de la ciudadanía sobre los datos de carácter personal. Debido a los avances producidos en las tecnologías de la información y comunicación la labor de información sobre protección de datos, sensibilización sobre el correcto uso y seguridad digital cobra una gran relevancia.

Figura 26. Tweets favoritos de la AEPD

★ Tweets most favorited

- Agencia Española de Protección de Datos @AEPD\_es** 9:00 AM - 28 Jan 2020 via TweetDeck  
1,741 retweets 1,566 likes  
Se suicidó porque todos vieron el vídeo en el que aparecía. No es por el vídeo, es por todo lo que hay detrás. Si te llega un contenido sexual o violento, denúncialo en el [#CanalPrioritario](#). [#PuedesPararlo](#) [#DíaProtecciónDatos](#) ▶ [aepd.es/canalprioritar...](#) [https://t.co/XKkuibh3hmv](#)
- Agencia Española de Protección de Datos @AEPD\_es** 2:24 PM - 21 May 2020 via TweetDeck  
174 retweets 165 likes  
La AEPD inicia actuaciones de investigación para obtener información sobre la app de rastreo de posibles infectados de COVID-19 anunciada ayer por la Vicepresidenta y ministra de Asuntos Económicos, proyecto de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial. [https://t.co/7cS8qvQ5NG](#)
- Agencia Española de Protección de Datos @AEPD\_es** 2:24 PM - 2 Sep 2020 via TweetDeck  
145 retweets 158 likes  
La AEPD inicia actuaciones de investigación a la Comunidad de Madrid para obtener información en relación con la posible difusión de datos personales de trabajadores de centros docentes. [https://t.co/ngjT023E9](#)
- Agencia Española de Protección de Datos @AEPD\_es** 7:05 AM - 4 Jul 2020 via TweetDeck  
112 retweets 153 likes  
¿Cómo puedo eliminar mis datos personales de los resultados de los buscadores? Descubre cómo ejercer tu [#DerechoAlOlvvido](#) con esta ficha práctica. [#ProtegeTusDatos](#) Más recomendaciones sobre seguridad en Internet en esta guía: [aepd.es/sites/default/...](#) [https://t.co/wAQeq6XMvQ](#)
- Agencia Española de Protección de Datos @AEPD\_es** 10:44 AM - 30 Apr 2020 via Twitter  
179 retweets 138 likes  
La Agencia ha publicado un comunicado en relación con la toma de temperatura por parte de comercios, centros de trabajo y otros establecimientos. [#ProteccióndeDatos](#) [#COVID19](#) ▶ [aepd.es/es/prensa-y-co...](#) [https://t.co/mDYfJmFuv8](#)

Fuente: Twitonomy

Entre los contenidos favoritos de la comunidad se pueden encontrar, mensajes de sensibilización contra la humillación de personas en las redes sociales, información de actuaciones que la agencia está llevando a cabo e indicaciones de como ejercer derechos relacionados con la protección de datos en internet.

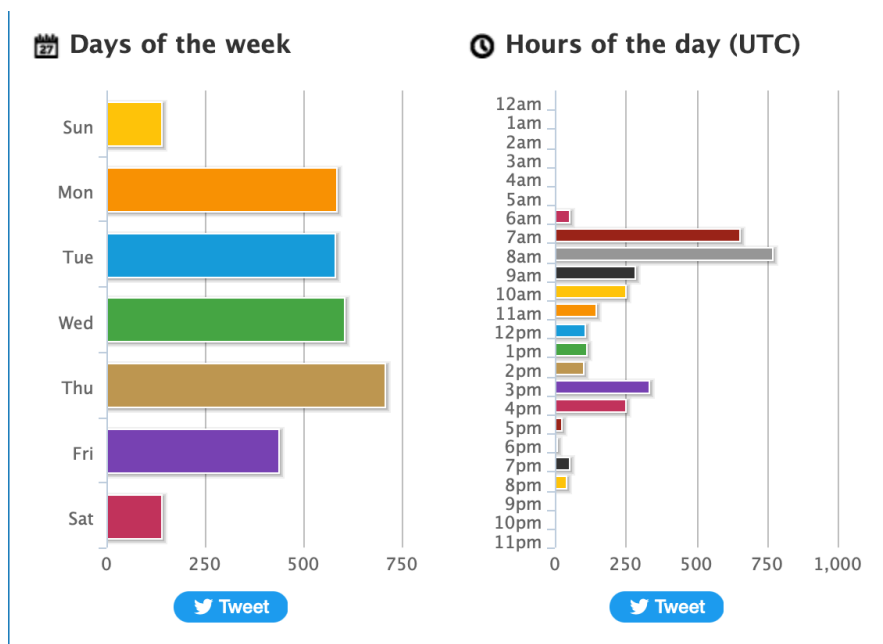
Figura 27. Tweets más retuiteados de la AEPD



Fuente: Twitonomy

El contenido más retuiteado por la comunidad tarta sobre la sensibilización contra el uso indebido de los *social media* y actuaciones llevadas a cabo por la Agencia Española de Protección de datos.

Figura 28. Días y horas de publicación de la AEPD en Twitter

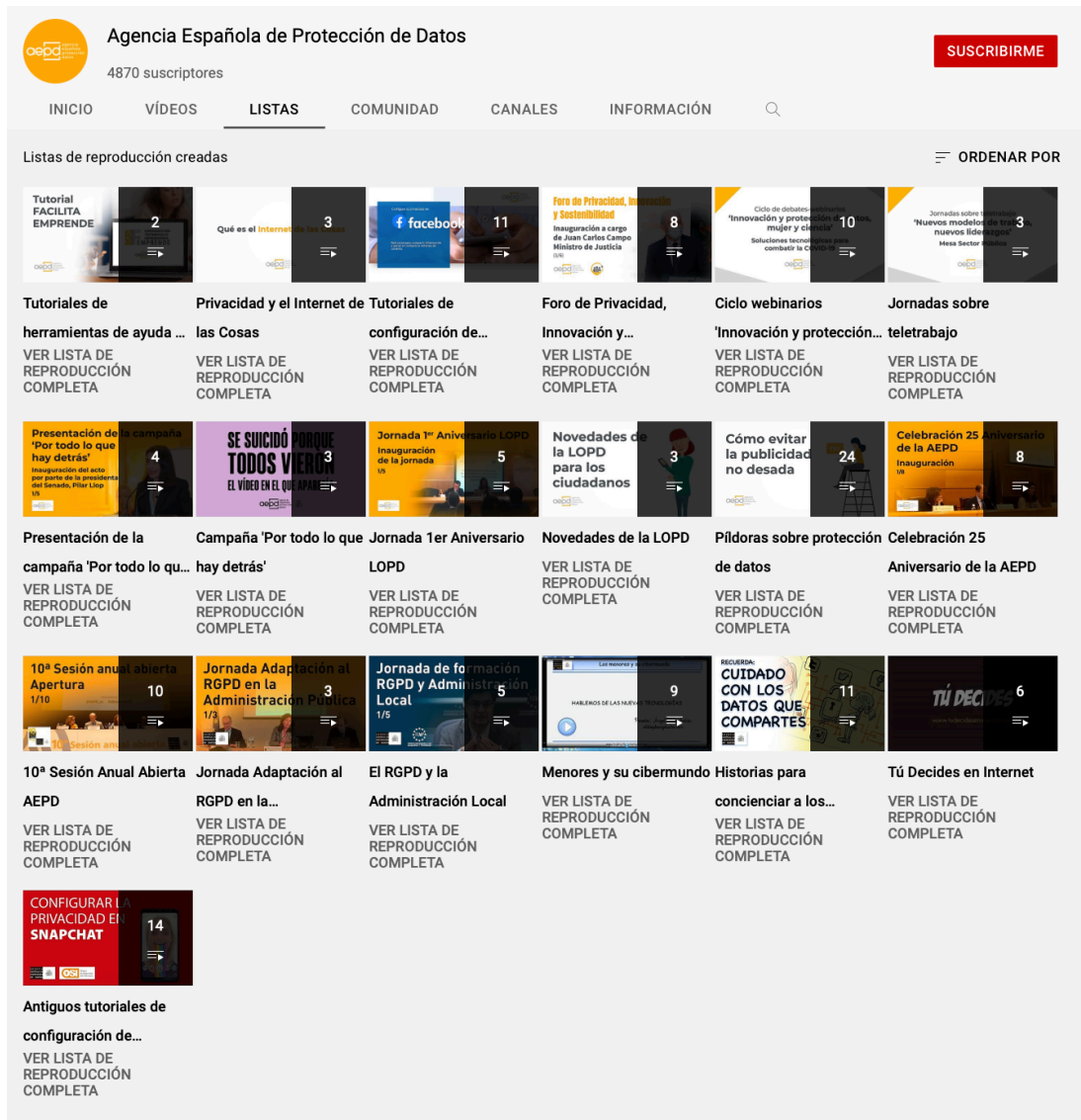


Fuente: Twitonomy

Esta entidad mantiene un nivel de actividad bastante similar de lunes a miércoles, subiendo una mayor cantidad de contenido los jueves y con muy baja presencia en fin de semana. Es especialmente activa de 7:00 am a 8:00 am.

## YouTube de la Agencia Española de Protección de Datos

Figura 29. Listas del canal de YouTube de la AEPD



Fuente: YouTube

En esta figura se trata de una captura de pantalla obtenida el 29 de mayo de 2022 del canal de YouTube de la Agencia Española de Protección de Datos. El contenido publicado en esta plataforma, entre otros, trata sobre jornadas y campañas realizadas por este organismos, píldoras formativas sobre protección de datos e información de cómo mantener la privacidad en internet.

## Redes sociales de la Tesorería General de la Seguridad Social

Este ente utiliza su perfil de Twitter para publicar avisos como el de los propio del Sistema Red y otras comunicaciones relevantes, como la normativa de cotización, fechas clave de presentación de documentos o las notificaciones emitidas por el organismo. También lo emplean para la resolución de las dudas que presenta la ciudadanía, estando entre las más comunes las relacionadas con la obtención de certificados y documentos digitales.

Tabla 5. Datos redes sociales TGSS

	Followers	Compromiso	Interacciones	Índice de rendimiento	Crecimiento semanal	Publicaciones /día
Twitter	59k	0,099%	0,0092%	16%	0,19%	11

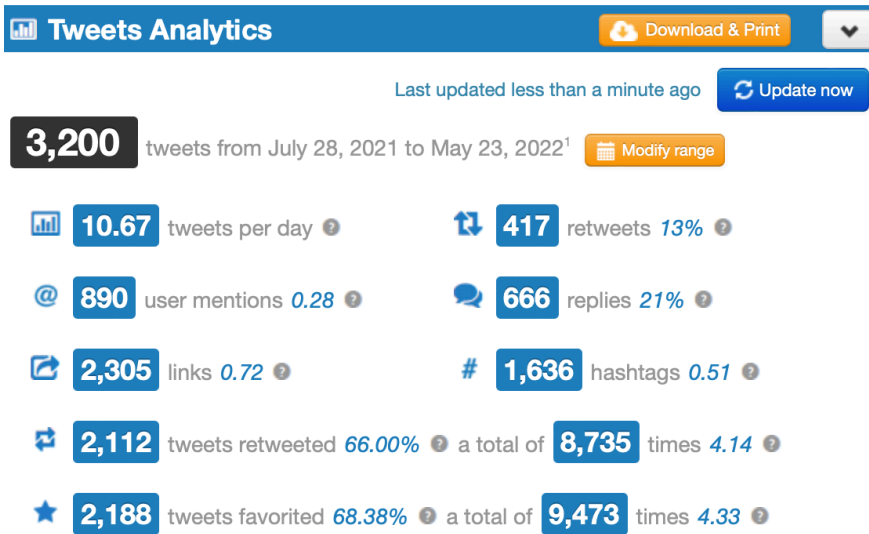
Fuente: Elaboración propia. Datos de Fanpage Karma del 22 de feb. al 21 de mayo de 2022

Su actividad se centra únicamente en Twitter donde tiene 58.766 seguidores/as. Tiene un buen nivel de actividad con un promedio de 11 publicaciones al día y un índice de rendimiento del 16%, siendo este bastante bueno si se le compara con el resto de entidades.

### Twitter de la Tesorería General de la Seguridad Social

Las figuras correspondientes a este apartado se han obtenido empleando la herramienta Twitonomy. Los datos que figuran en esta sección Fse han obtenido el 23 de mayo de 2022.

Figura 30. Analítica de tweets del TGSS



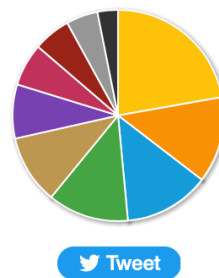
Fuente: Twitonomy

Con un 13% de retweets dentro de los 3200 analizados, es una de las entidades que menos uso hace de este recurso. El 21% de sus publicaciones son comentadas. Al igual que sucede con los perfiles de Twitter del resto de administraciones públicas, presenta un buen nivel de tweets compartidos y marcados como favoritos, aunque no llega al nivel de otras entidades, como la Policía Nacional o la Agencia de Protección de datos.

Figura 31. Hashtags más usados por el TGSS en Twitter

### # Hashtags most used

#importass	261	#sistemared	155
#seguridadsocial	154	#sedess	146
#sld	124	#autónomo	97
#empleadoshogar	77	#tgss	67
#autónomos	57	#vidalaboral	37



Fuente: Twitonomy

El hashtag más utilizado, #importass, hace referencia al nuevo portal de la Tesorería, que está adaptado a los dispositivos móviles y lo usan para explicar promocionar este nuevo recurso, hablar sobre como funciona y que utilidades tiene para la ciudadanía. Los restantes hacen referencia a colectivos profesionales, sistemas que emplea el organismo, herramientas de uso ciudadano y servicios que ofrece este ente y cómo acceder a ellos online.



Figura 32. Tweets favoritos del TGSS

### ★ Tweets most favorited

**Información TGSS** @info\_TGSS 1:06 PM - 1 Feb 2022 via Twitter Web App 130 79  
!!!⚠️ Si recibes en tu domicilio alguna carta en nombre de la Seguridad Social solicitando envío de documentación a través de una dirección de email sospechosa, NO remitas tus datos bancarios a esta dirección de email. ¡ES UN FRAUDE, NO PIQUES!⚠️!!! <https://t.co/8gaa3MFd0l>

**Información TGSS** @info\_TGSS 8:00 AM - 19 Oct 2021 via Publer.io 99 65  
📧 Si recibes en tu domicilio alguna carta solicitando "Cambio Datos Bancarios Seg Social" a través de una Dirección de email sospechosa, NO remitas tus datos bancarios a esta dirección de email. ¡ES UN FRAUDE! <https://t.co/rfEZp6ZztH>

**Información TGSS**   
La Tesorería está enviando un e-mail informativo a todos los #autónomos en materia de adeudos y cargos en cuenta. El remitente es noreply@seg-social.es. No es un fraude.  
<https://t.co/Njx37BDHxL>

**Información TGSS** @info\_TGSS 9:54 AM - 8 Sep 2021 via Twitter Web App 75 35  
⚠️ Si recibes este mensaje no pinches en ningún enlace y elimínalo, se trata de un #fraude. ⚠️  
<https://t.co/sz7LY8TIL2>

**Información TGSS** @info\_TGSS 8:30 AM - 30 Aug 2021 via Publer.io 43 33  
📧 La Tesorería está enviando un correo informativo a los #autónomos en materia de adeudos y cargos en cuenta. El remitente es noreply@seg-social.es. No es un fraude.   
<https://t.co/hY3KKuuK3J>

Fuente: Twitonomy

El contenido favorito de la comunidad de la Tesorería General de la Seguridad Social se centra en la difusión de información para que la ciudadanía pueda evitar caer en fraudes y estafas. Este tipo de contenido es de gran importancia hoy en día, ya que cada vez son más frecuentes el uso de notificaciones y mensajes fraudulentos con la finalidad de causar perjuicio sobre la población.

Figura 33. Tweets más retuiteados del TGSS

### 🔄 Tweets most retweeted



**Información TGSS** @info\_TGSS 1:06 PM - 1 Feb 2022 via Twitter Web App 🔄 130 ⭐ 79  
⚠️!! ⚠️ Si recibes en tu domicilio alguna carta en nombre de la Seguridad Social solicitando envío de documentación a través de una dirección de email sospechosa, NO remitas tus datos bancarios a esta dirección de email. ¡ES UN FRAUDE, NO PIQUES! ⚠️!! https://t.co/8gaa3MFd0l

**Información TGSS** @info\_TGSS 8:00 AM - 19 Oct 2021 via Publer.io 🔄 99 ⭐ 65  
📧 Si recibes en tu domicilio alguna carta solicitando "Cambio Datos Bancarios Seg Social" a través de una Dirección de email sospechosa, NO remitas tus datos bancarios a esta dirección de email. ¡ES UN FRAUDE! https://t.co/rfEZp6ZztH

**Información TGSS** 🗨️ Quote 🔄 Retweet ➡ Reply ⭐ Favorite 🐦 Open 📊 RT Analytics  
⚠️ Si recibes este mensaje no pinches en ningún enlace y elimínalo, se trata de un #fraude. ⚠️  
https://t.co/sz7LY8TIL2

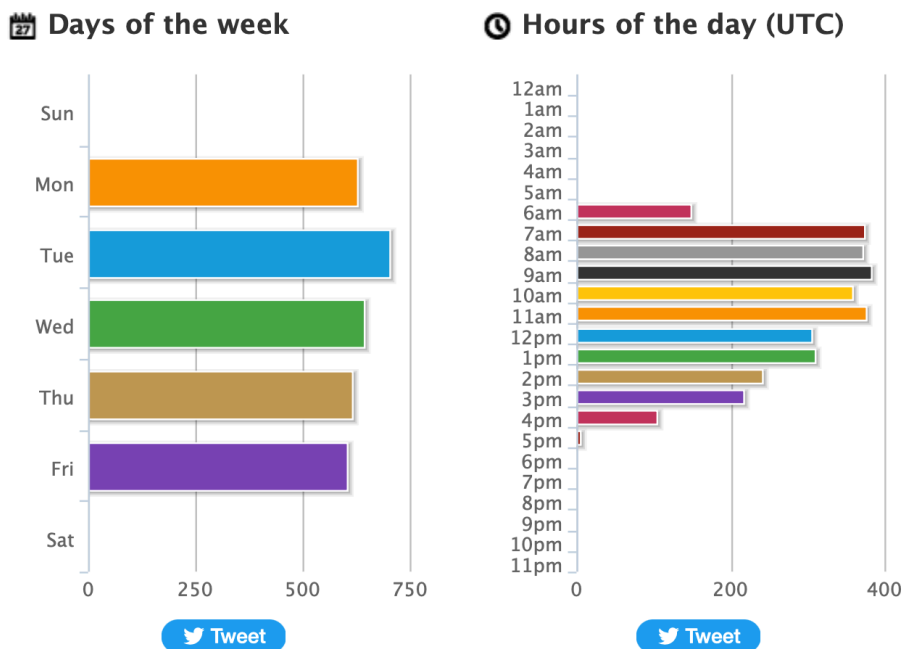
**Información TGSS** @info\_TGSS 6:30 AM - 27 Sep 2021 via Publer.io 🔄 66 ⭐ 41  
La Tesorería está enviando un e-mail informativo a todos los #autónomos en materia de adeudos y cargos en cuenta. El remitente es noreply@seg-social.es. No es un fraude.  
https://t.co/Njx37BDHxL

**Información TGSS** @info\_TGSS 9:30 AM - 26 Aug 2021 via Publer.io 🔄 44 ⭐ 29  
📧 La Tesorería está enviando un e-mail informativo a todos los #autónomos en materia de adeudos y cargos en cuenta. El remitente es noreply@seg-social.es. No es un fraude.  
https://t.co/Az88KO0oZY

Fuente: Twitonomy

Existe una gran coincidencia entre los tweets marcados como favoritos y los más compartidos. Esto se puede deber al temor de la población de ser víctima de algún tipo de estafa y al mismo tiempo pone en relieve el gran poder de las redes sociales como herramientas para fomentar la seguridad de la ciudadanía.

Figura 34. Días y horas de publicación del TGSS en Twitter



Fuente: Twitonomy

La Tesorería General de la Seguridad Social mantiene una actividad muy similar de lunes a viernes en Twitter, siendo, aunque no por mucho, martes el día en que se comparte una mayor cantidad de contenido. Publica con mayor frecuencia entre las 7:00am y 11:00 am, siendo las 9:00 el momento de mayor actividad.

### Redes sociales del Portal de Transparencia

A través de su perfil de Twitter informan a la ciudadanía sobre sobre datos relevantes de la esfera política del país, entre los que se pueden encontrar información sobre el curriculum del Ejecutivo, los Presupuesto Generales y el régimen de compatibilidad de los funcionarios. En su canal de YouTube se suelen publicar vídeos breves donde se exponen cifras como las del número de visitas de su página web, datos sobre el derecho de acceso y evolución de las reclamaciones que contabilizan, entre otros.

Tabla 6. Datos redes sociales Portal de Transparencia

	Followers	Compromiso	Interacciones	Índice de rendimiento	Crecimiento semanal	Publicaciones /día
Twitter	15k	0,032%	0,0090%	6,0%	0,085%	3,6
YouTube	653	-	0,20%	-	0,37%	-
Promedio	7.8k	0,032%	0,10%	6,0%	0,23%	3,6

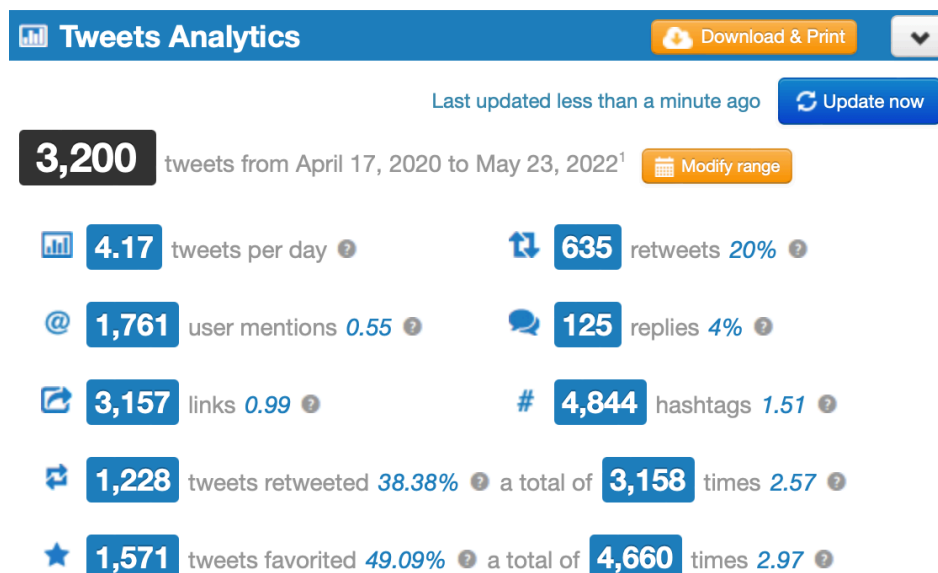
Fuente: Elaboración propia

Este ente es el que menor actividad en redes sociales presenta de los casos seleccionados. Esto resulta interesante, debido a que esta administración es el punto de acceso de la ciudadanía a los datos relevantes de la esfera política española.

### Twitter del Portal de Transparencia

Las figuras correspondientes a este apartado se han obtenido empleando la herramienta Twitonomy. Los datos que figuran en esta sección fueron obtenidos el 23 de mayo de 2022.

Figura 35. Analítica de tweets del Portal de Transparencia



Fuente: Twitonomy

Si se comparan los datos obtenidos del perfil de Twitter del Portal de Transparencia con los de las restantes administraciones públicas, se puede llegar a la conclusión de que es el que menor interés despierta en su comunidad. Se llega a esta conclusión tras observar que presenta los porcentajes más bajos de tweets compartidos (38,38%) e indicados como favoritos (49,09%) .

Figura 36. Hashtags más usados por el Portal de Transparencia en Twitter

### # Hashtags most used



Fuente: Twitonomy

Los hashtags más utilizados con cifras muy parejas son #transparencia y #estevirusloparamosunidos. El primero hace una clara alusión a la labor de este ente de informar a la ciudadanía sobre toda aquella actividad realizada por las administraciones del estado que por ley deben ser de dominio público, mientras que el segundo hace referencia a la labor informativa realizada durante la pandemia del COVID.

Figura 36. Tweets favoritos del Portal de Transparencia

### ★ Tweets most favorited



Fuente: Twitonomy

Entre los cinco tweets que ha logrado un mayor número de favoritos se trata el anuncio de una gestión destinada a trabajar en una mejora de la comunicación y transparencia del gobierno, novedades relacionadas con la igualdad e información sobre leyes que informan sobre prestaciones económicas.

Figura 37. Tweets más retuiteados del Portal de Transparencia

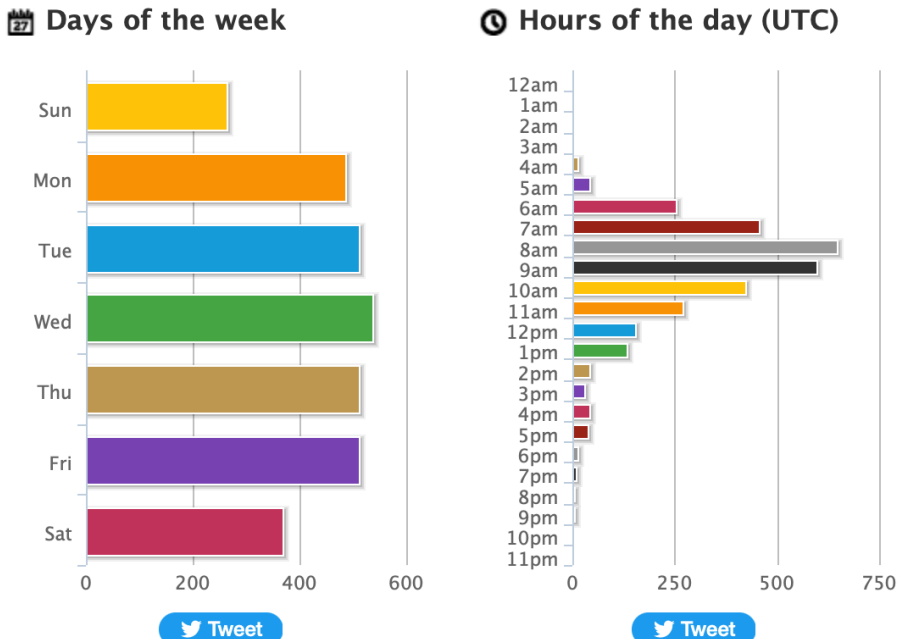
#### 🔄 Tweets most retweeted



Fuente: Twitonomy

La presente figura aporta una captura de los cinco tweets más retuiteados de los 3200 analizados. Teniendo esto en cuenta se puede extraer que algunas de las temáticas que pueden despertar un mayor interés en la comunidad son la novedades en materia de igual, inclusión social, prestaciones económicas, actividades destinadas a mejorar la comunicación y transparencia del gobierno.

Figura 38. Días y horas de publicación del Portal de Transparencia en Twitter

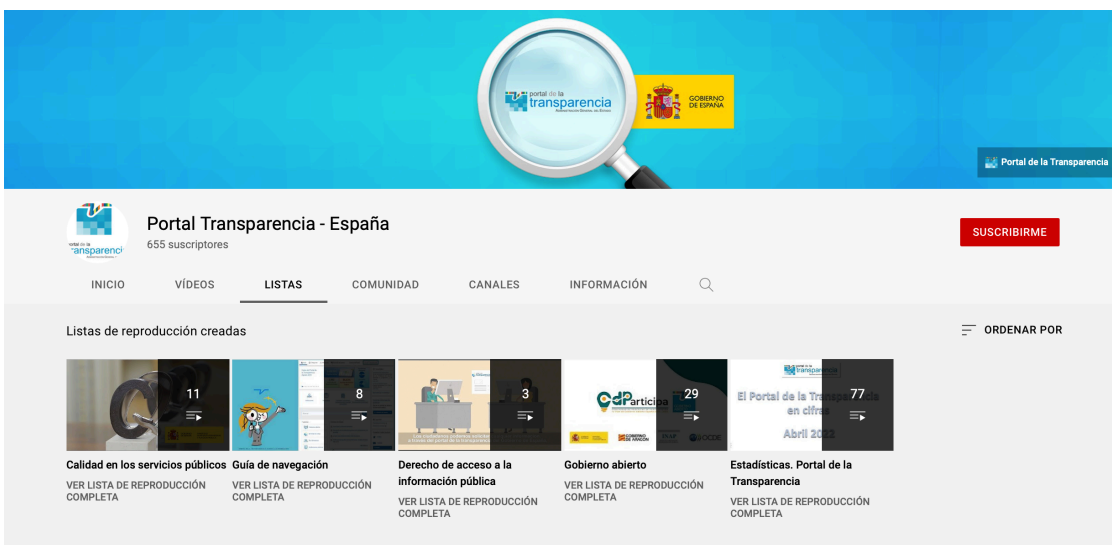


Fuente: Twitonomy

Al igual que sucede con los perfiles de Twitter de las otras administraciones públicas seleccionadas para la presente investigación, el Portal de Transparencia es más activo en la red social de lunes a viernes. La hora del día de mayor actividad es a las 8am, disminuyendo gradualmente el uso de esta plataforma a partir de dicha hora.

### YouTube del Portal de Transparencia

Figura 39. Listas del canal de YouTube de la AEPD



Fuente: YouTube

Esta figura obtenida el 30 de mayo del 2022 del canal de YouTube del Portal de Transparencia muestra las listas de vídeo que este ente ha creado. En el publica vídeos sobre el derecho de acceso a la información por parte de la población, datos estadísticos obtenidos, información sobre la calidad en los servicios públicos y guías sobre cómo navegar por el sitio web del Portal de Transparencia.



## VI. CONCLUSIONES

La pregunta principal que se esperaba responder con esta investigación es qué valor aporta el uso de las redes sociales en los casos estudiados y porqué deberían ser tenidas en cuenta por la Administración Pública como una herramienta esencial para su comunicación. Del presente estudio se han extraído las siguientes conclusiones:

- El beneficio principal es una notable mejora en la comunicación, ofreciendo información de forma rápida y actualizada. Al mismo tiempo permite ofrecer una mayor transparencia, lo que a su vez genera una mayor confianza y compromiso por parte de la población. También es destacable el incremento de la seguridad de la ciudadanía al tener una forma eficiente de avisar sobre estafas, mensajes fraudulentos, *fake news*, consejos de seguridad, etc.
- Una mejor comunicación facilita la detección de las necesidades de la ciudadanía para que la Administración Pública. Este conocimiento es de vital importancia para establecer los objetivos a perseguir y el diseño, planificación y puesta en marcha de las líneas de actuación para su consecución.
- Los *social media* se convierten en un gran aliado para que las distintas administraciones públicas puedan cumplir sus objetivos. Un claro ejemplo es la Policía Nacional, quien gracias a los *social media* pueden solicitar el apoyo de la colaboración ciudadana para actuaciones tales como localizar a personas desaparecidas o prófugos de la justicia, lo que incrementa en gran medida su eficiencia. También son de gran utilidad para enseñar a la ciudadanía cómo realizar trámites con la administración online, a utilizar correctamente los sitios web de la administración, resolver dudas, promocionar las actividades y programas que llevan a cabo, etc.
- Las redes sociales son el escenario perfecto para atraer talento joven. En este caso se destaca el éxito de la Policía Nacional en TikTok, demostrando que con una correcta adaptación del mensaje se puede despertar interés de las nuevas generaciones.
- Los resultados obtenidos muestran una buena acogida, generalizada, de los casos estudiados. Si bien es cierto que siempre hay personas que no están de acuerdo con las actuaciones llevadas a cabo, es mayoritario el sentimiento positivo hacia las facilidades que esto aporta para la obtención de información, resolución de dudas y mayor facilidad de acceso a diferentes recursos y servicios.
- La red social más utilizada es Twitter. Es posible que esto se deba a la gran utilidad de esta red social a la hora de compartir información, noticias y novedades, siendo estas algunas de las actividades más frecuentes entre las entidades estudiadas.

## VII. LIMITACIONES

La principal limitación que se ha encontrado para la elaboración de esta investigación ha sido la dificultad para encontrar estudios y libros enfocados en la comunicación de la administración pública. La escasez de dicha información es todavía mayor a la hora de incluir el uso de las redes sociales. Si bien es cierto que el uso de los *social media* por parte de las administraciones públicas es una práctica que se va acrecentando poco a poco, también lo es el hecho de que pocos de estos organismos presentan una estrategia clara y poseen los conocimientos necesarios para una buena explotación de las herramientas digitales.

Al mismo tiempo para la obtención de los datos que figuran en el apartado *Resultados*, solo se ha podido disponer de la observación de los perfiles de las entidades estudiadas y de las versiones gratuitas y/o de prueba de algunas herramientas de análisis y monitorización de redes sociales. En cierto modo esto a limitado las posibilidades de obtener una información más detallada en base a periodos de tiempo más largos para una mejor observación de la evolución de dichos perfiles.

## BIBLIOGRAFIA

Administrativando abogados (2020, 9 de febrero). ¿Cómo hemos evolucionado hasta llegar a la Administración Electrónica de nuestros días? [entrada blog]. *Administrativando abogados*. <https://administrativando.es/como-hemos-evolucionado-hasta-llegar-a-la-administracion-electronica-de-nuestros-dias/>

Agencia española de protección de datos (2022). *Agencia española de protección de datos*. <https://www.aepd.es/es>

Canel, M. J. [María José] (2018). *La comunicación de la administración pública: para gobernar con la sociedad*. México, D.F, FCE - Fondo de Cultura Económica. <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/lc/uoc/titulos/105783>

Criado, J.I. [J. Iganacio] y Rojas, F. [Francisco] (eds.). (2015). Prefacio. Vehí, M. [Montserrat] .*Casos de éxito en redes sociales digitales de las administraciones públicas* (pp. 7). Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya. [https://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/col\\_leccio\\_obres\\_digitals/20\\_casos\\_exito\\_redes\\_sociales/Casos-de-exito-en-RSD-de-las-AA-PP.pdf](https://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/col_leccio_obres_digitals/20_casos_exito_redes_sociales/Casos-de-exito-en-RSD-de-las-AA-PP.pdf)

Criado, J.I. [J. Iganacio] y Rojas, F. [Francisco] (eds.). (2015). Prólogo. Díaz, A. [Antonio] .*Casos de éxito en redes sociales digitales de las administraciones públicas* (pp. 8). Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya. [https://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/col\\_leccio\\_obres\\_digitals/20\\_casos\\_exito\\_redes\\_sociales/Casos-de-exito-en-RSD-de-las-AA-PP.pdf](https://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/col_leccio_obres_digitals/20_casos_exito_redes_sociales/Casos-de-exito-en-RSD-de-las-AA-PP.pdf)

Escalona, N. [Nuria] (2015). *Comunicación de instituciones públicas*. Editorial UOC. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouocsp-ebooks/detail.action?docID=3430155&pq-origsite=primo#>

Fanpage Karma (2022). *About us - Fanpage Karma*. <https://www.fanpagekarma.com/es/about>

Gallego Trijueque, S. [Sara] (2011). REDES SOCIALES Y DESARROLLO HUMANO. BARATARIA. *Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, (12),113-121. ISSN: 1575-0825. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322127622007>

- Güemes, C.[Cecilia] (2018). Confianza en la Administración Pública. Eunomía. *Revista en Cultura de la Legalidad*, 231-238. ISSN 2253-6655. [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwj14qH9tMH3AhUogP0HHYJnB08QFnoECAkQAw&url=https%3A%2F%2Frevistas.uc3m.es%2Findex.php%2FEUNOM%2Farticle%2Fdownload%2F4353%2F2897&usg=AOvVaw0a\\_ZYYeOPWHDDeJQ\\_D6YXSb](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwj14qH9tMH3AhUogP0HHYJnB08QFnoECAkQAw&url=https%3A%2F%2Frevistas.uc3m.es%2Findex.php%2FEUNOM%2Farticle%2Fdownload%2F4353%2F2897&usg=AOvVaw0a_ZYYeOPWHDDeJQ_D6YXSb)
- Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-21614&b=5&tn=1&p=20201231#a2>
- Observatorio Tecnológico (2012). *MONOGRÁFICO: Redes Sociales - Definición de redes sociales*. <http://recursostic.educacion.es/observatorio/web/eu/internet/web-20/1043-redes-sociales?start=1>
- Pascual Estapé, J. [Juan Antonio] (2020, 25 de septiembre). ¿Qué es la teoría de los 6 grados de separación y cómo funciona exactamente? [entrada blog]. *Computerhoy*. <https://computerhoy.com/reportajes/life/teoria-6-grados-separacion-como-funciona-719297>
- Pereyra Caramé, T. [Teresa] (2012). *La Administración Pública en las redes sociales*. [Trabajo final de máster]. Anuario Facultad de Derecho – Universidad de Alcalá. <https://core.ac.uk/download/pdf/58909583.pdf>
- Pérez Rodríguez, M. D. (Coord.). (2011). *Administración electrónica: dinamización de servicios online (2a. ed.)*. Editorial ICB. <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/lc/uoc/titulos/106388>
- Pixelware (2022). *¿Qué es la administración electrónica?: El futuro es hoy*. <https://pixelware.com/administracion-electronica-que-es/>
- Policia Nacional (2022). *Portal web de la Policia Nacional*. [https://www.policia.es/es/tupolicia\\_conocenos.php](https://www.policia.es/es/tupolicia_conocenos.php)
- Portal de transparencia del gobierno de España (2022). *Portal de la Transparencia de la Administración del Estado*. <https://transparencia.gob.es>

Romero, F. [Fidel]. (16 de marzo, 2017). Twitonomy, herramienta para analizar cuentas y estrategias en Twitter [entrada blog]. *CFPD UDGVIRTUAL*. <https://www.cfpdudgvirtual.org/twitonomy-herramienta-para-analizar-cuentas-y-estrategias-en-twitter/>

Servicio Público de Empleo Estatal (2022). *Servicio Público de Empleo Estatal*. <https://www.sepe.es/HomeSepe/que-es-el-sepe.html>

Tesorería General de la Seguridad Social (2022). *Tesorería General de la Seguridad Social*. <https://www.seg-social.es/wps/portal/wss/internet/Conocenos/QuienesSomos/29408>

Unir Revista. (2021, 27 de julio). ¿Qué es la posverdad y qué implicaciones tiene en la actualidad política? [entrada de blog]. *Unir, la universidad en internet*. <https://www.unir.net/derecho/revista/que-es-la-posverdad/>