

**MEMORIA
ANUAL
2013.**

***Patricio Gutiérrez del Álamo Llodra.
Defensor de la Audiencia de la RTVA.
Málaga. Febrero. 2014.***

1. INTRODUCCIÓN.

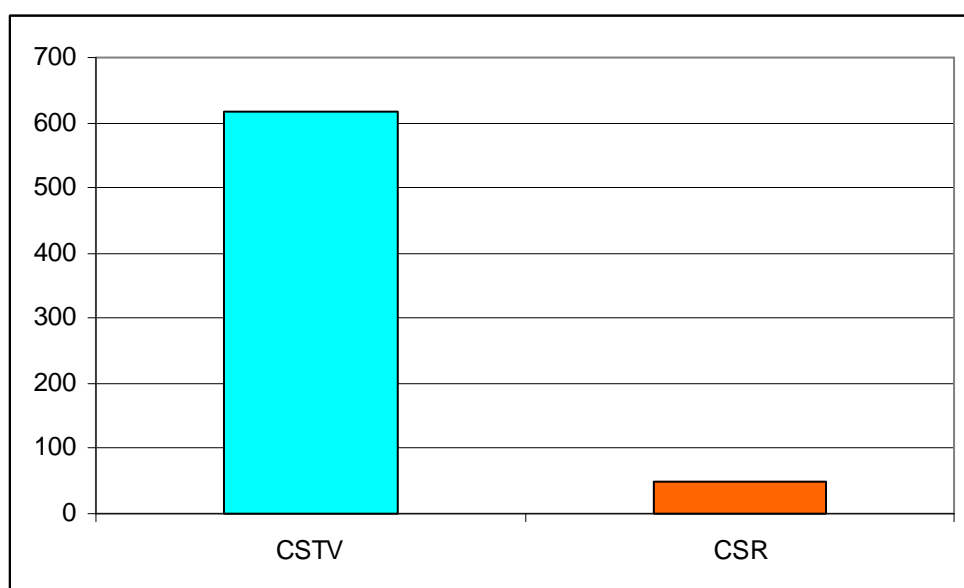
El descenso producido en 2013 de los mensajes recibidos por el defensor con respecto al año anterior fue relativamente pequeño, un 4,66%, Se recibieron un total de 668 mensajes frente a los 698 de 2012.

Al margen de su actividad habitual el defensor participó en 2013 en otras actividades de las que ya se dio cuenta al Consejo de Administración de la RTVA en los informes que se presentan cada mes.

A destacar la participación en Brasilia en el COLÓQUIO INTERNACIONAL DE OUVIDORIAS DE COMUNICAÇÃO PÚBLICA - “A PRÁTICA DO DIREITO DO CIDADÃO À INFORMAÇÃO E À COMUNICAÇÃO”, financiado por la Empresa Brasil Comunicación, La radio y televisión pública de aquel país y la UNESCO que se hizo cargo de los gastos de viaje, manutención, hotel y desplazamiento. En este encuentro participaron defensores y expertos de diferentes países de América del Sur y América del Norte.

3. DATOS GENERALES 2013.

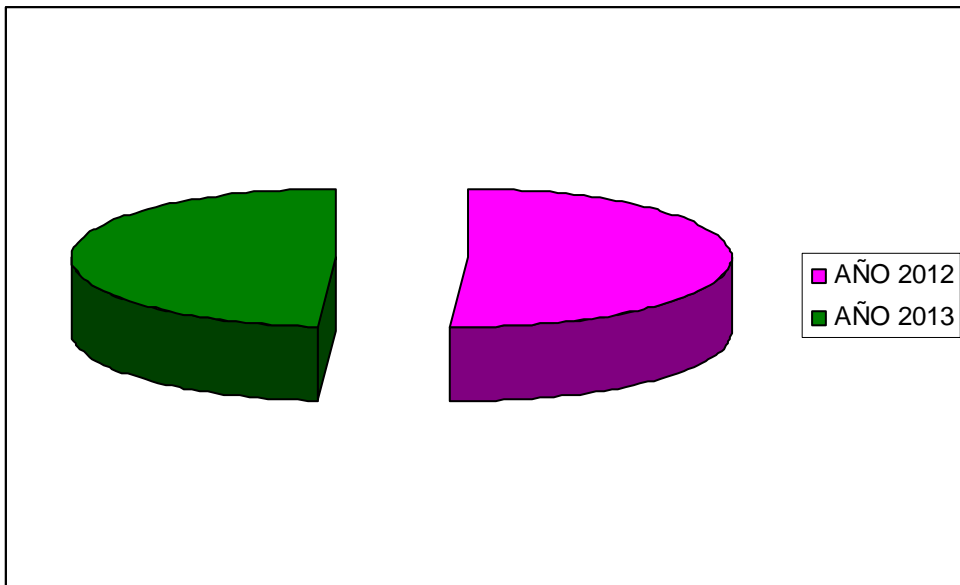
De los 668 mensajes recibidos por el defensor 618 (92,51% del total) fueron para CSTV y 50 (7,48% del total) para CSR. Es lo que puede verse en los siguientes gráficos.



CSTV 618
CSR 50

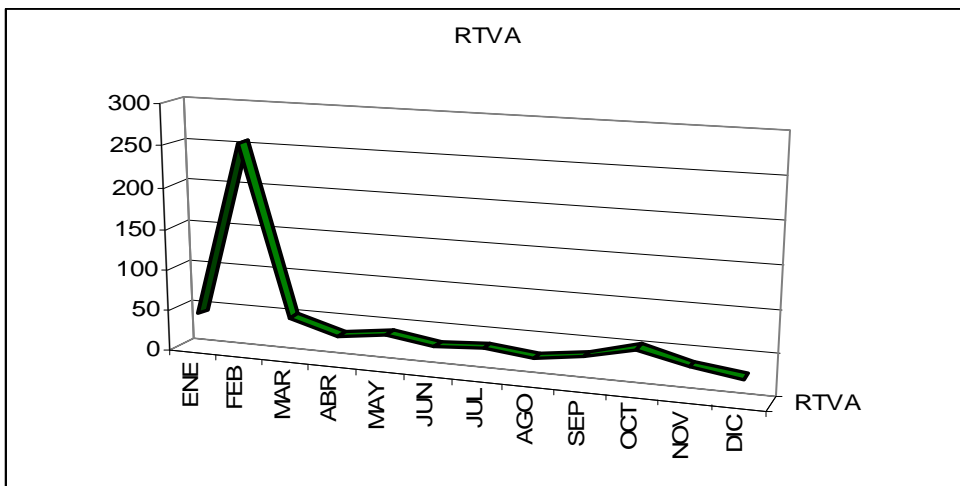
Tanto la tabla como el gráfico que se muestran a continuación representan las diferencias entre 2012 y 2013.

AÑO 2012 698
AÑO 2013 668



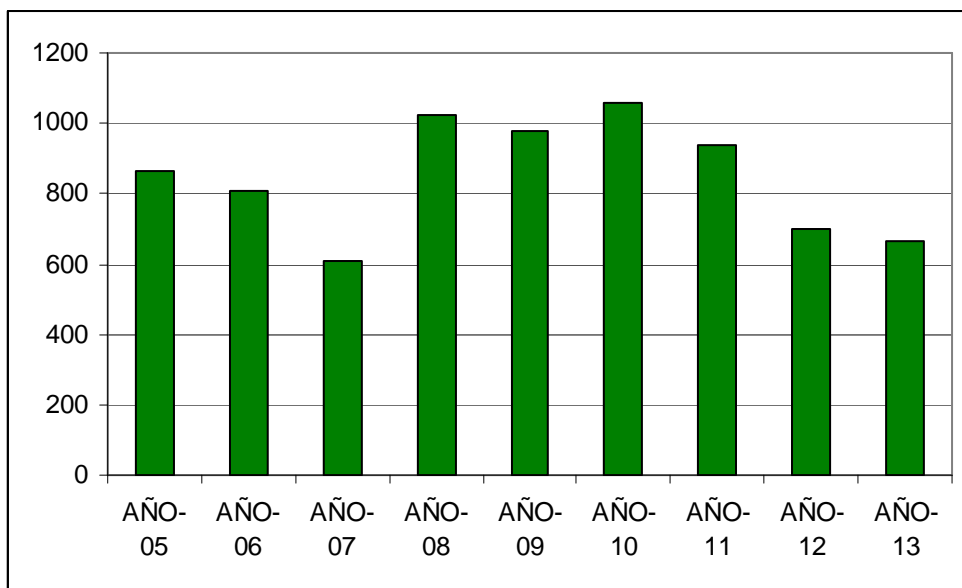
Y esta es la evolución mensual total de todos los mensajes recibidos por el defensor en 2013.

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
RTVA	44	256	50	32	39	32	35	29	36	51	36	28



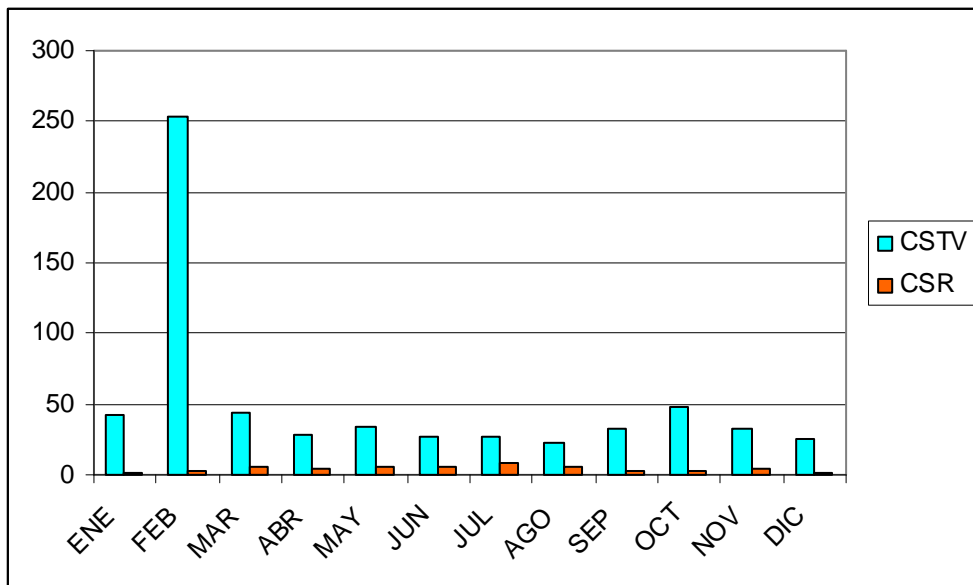
Los gráficos de evolución interanual contemplan datos totales desde 2005.

AÑO-05	867
AÑO-06	809
AÑO-07	609
AÑO-08	1025
AÑO-09	977
AÑO-10	1056
AÑO-11	936
AÑO-12	698
AÑO-13	668

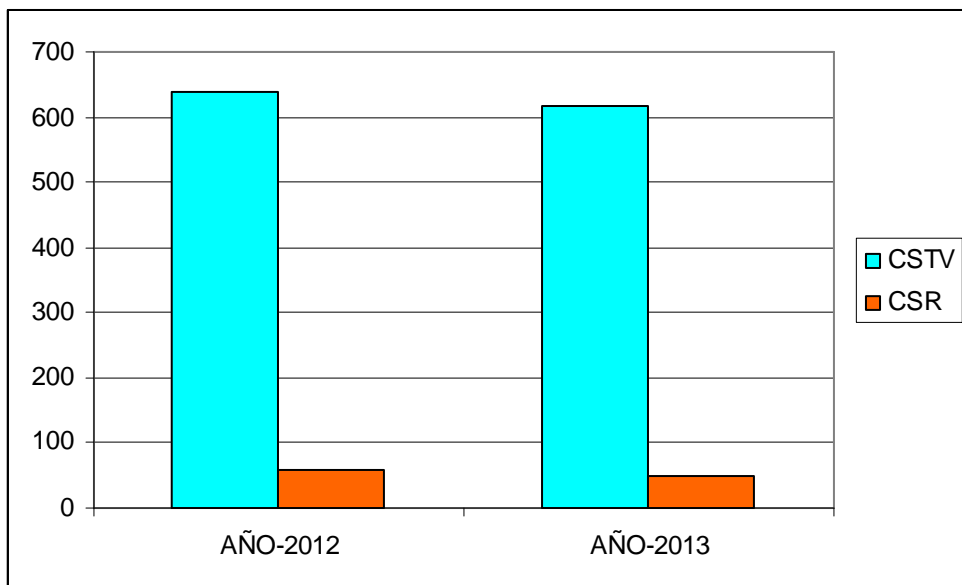


A continuación las tablas y gráficos muestran repartos comparativos de los datos de los dos medios de la RTVA primero por meses (2013) y después comparativas totales 2012 – 2013.

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
CSTV	43	253	44	28	34	27	27	23	33	48	32	26
CSR	1	3	6	4	5	5	8	6	3	3	4	2



	AÑO-2012	AÑO-2013
CSTV	639	618
CSR	59	50

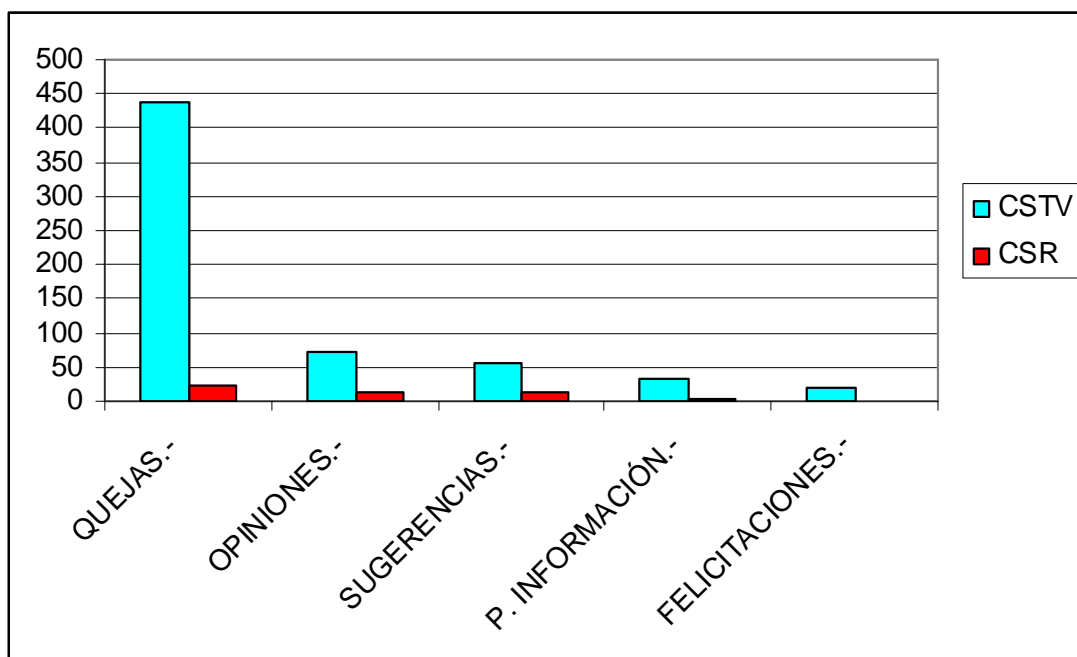


Lo que sigue a continuación son datos globales de los medios de la RTVA organizados en tablas y gráficos con la misma metodología con que mensualmente se presentan en informes al Consejo de Administración de la RTVA.

Estos datos en total fueron los siguientes: 459 quejas (68,71%), 84 opiniones (12,57%), 69 sugerencias (10,32%), 35 peticiones de información (5,23%) y 21 felicitaciones (3,14%).

Estos son los gráficos y tablas mencionados anteriormente.

	CSTV	CSR
QUEJAS.-	436	23
OPINIONES.-	72	12
SUGERENCIAS.-	57	12
P. INFORM.-	32	3
FELICITACIONES.-	21	0



Como es habitual desde mediados de 2012, y tal y como se presenta en los informes que el defensor lleva cada mes al Consejo de Administración de la RTVA, los mensajes que van en el epígrafe CSTV incluyen los de las tres cadenas de televisión y los relacionados con los medios interactivos. En el caso de la radio el epígrafe CSR entran los mensajes referidos a todas las cadenas que gestiona la RTVA.

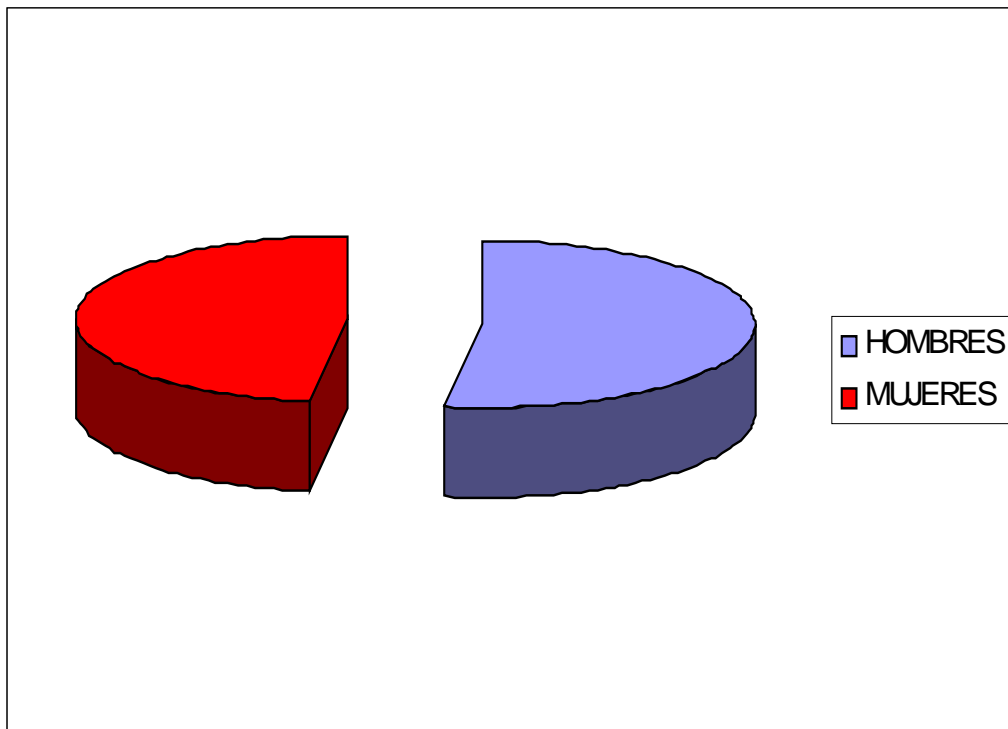
4. EL SEXO DE LOS USUARIOS.

La tendencia de 2013 es muy similar, en este aspecto, a la de años anteriores ya que el porcentaje de hombres que plantearon

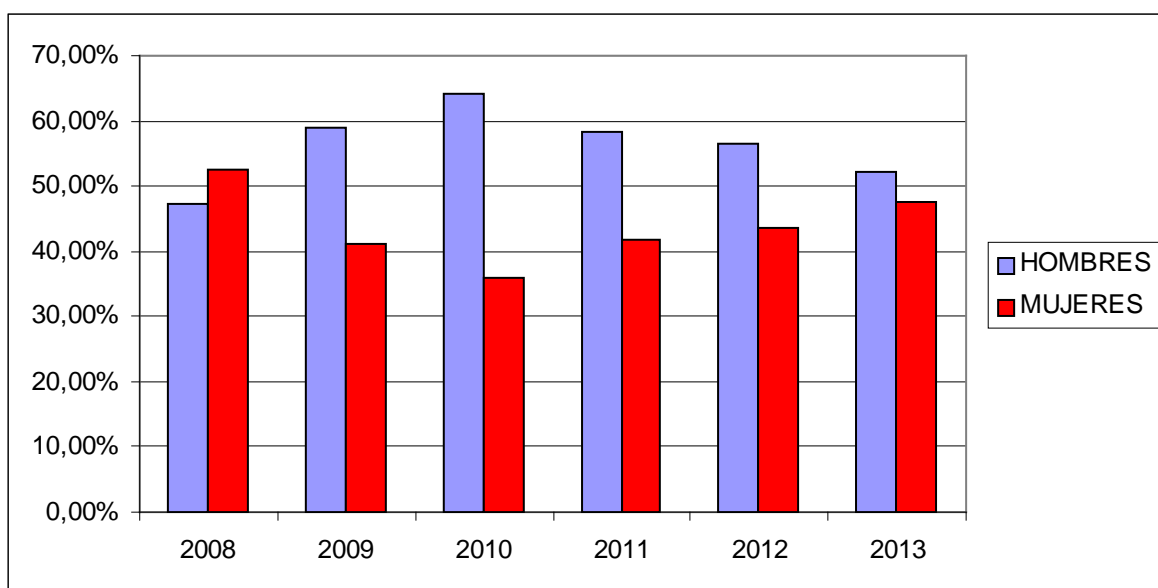
cuestiones al defensor fue superior al de mujeres, aunque este último aumentó algo más de un cuatro por ciento con respecto a 2012. A continuación pueden verse cuadros y gráficos que muestran estos porcentajes tanto en 2013 como en el marco de la evolución desde 2008.

HOMBRES **52,28%**

MUJERES **47,71%**



	2008	2009	2010	2011	2012	2013
HOMBRES	47,43%	58,95%	64,10%	58,34%	56,49%	52,28%
MUJERES	52,56%	41,04%	35,89%	41,62%	43,50%	47,71%



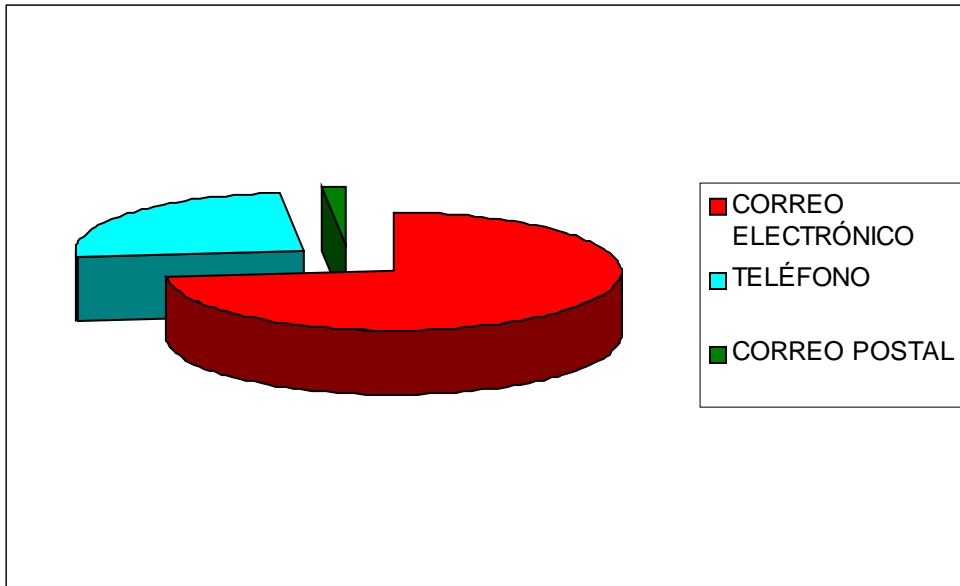
5. CÓMO LLEGAN LOS MENSAJES.

De nuevo el correo electrónico se consolidó en 2013 como el modo más usual de los ciudadanos de contactar con el defensor, bien fuera a través de correos directos o mediante el formulario para tal fin habilitado en la WEB. De manera que se puede decir que los mensajes vía Internet siguieron aumentando con respecto a 2012.

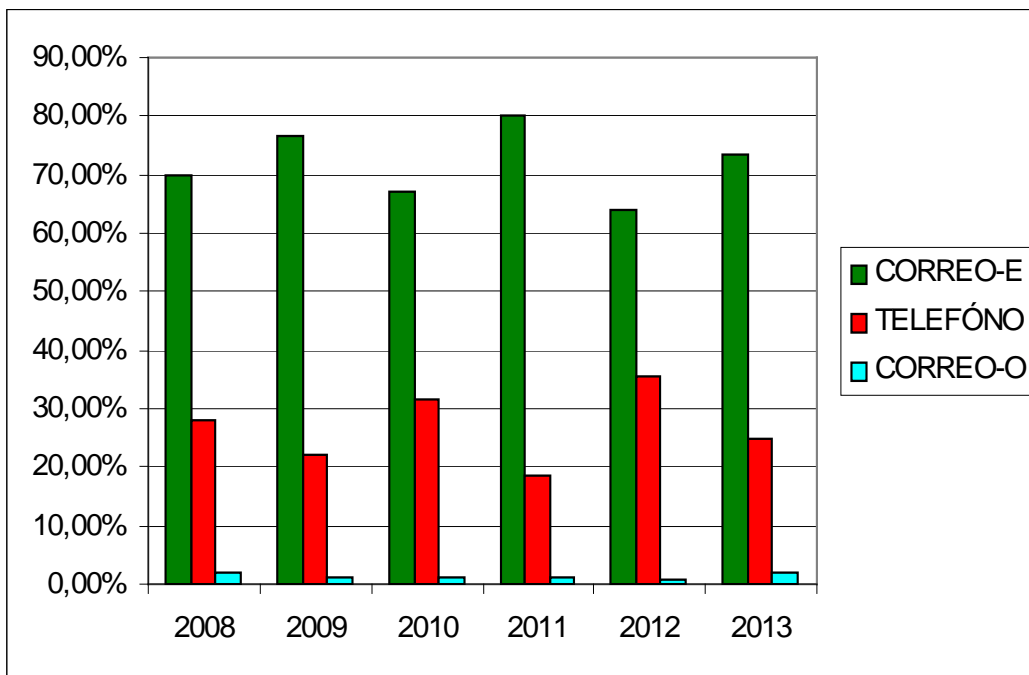
No ocurrió así con las llamadas al contestador que disminuyeron un 10,50%. Sin embargo sí que se produjo un aumento del correo postal en algo más de un punto porcentual con respecto a 2012.

Cuadros y gráficos que se pueden ver a continuación muestran de un lado las cifras totales de 2013 y de otro la evolución de los porcentajes desde 2008.

CORREO ELECTRÓNICO	73,35%
TELÉFONO	24,85%
CORREO POSTAL	1,78%



	2008	2009	2010	2011	2012	2013
CORREO ELECTRÓNICO	70,03%	76,56%	67,05%	80,25%	63,80%	73,35%
TELÉFONO	28,01%	22,12%	31,76%	18,72%	35,37%	24,85%
CORREO POSTAL	1,95%	1,31%	1,17%	1,02%	0,82%	1,78%

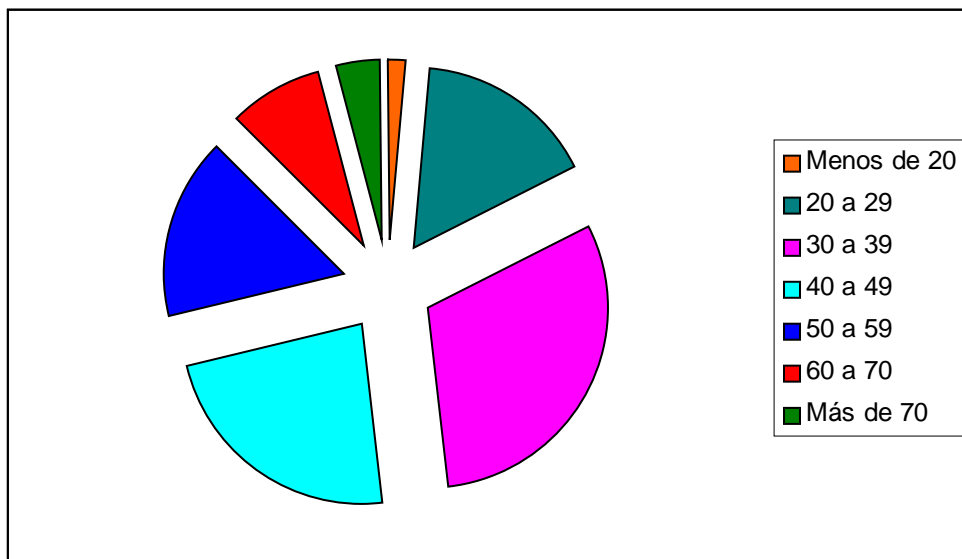


6. EDADES.

Los datos sobre edades que se presentan en esta Memoria Estadística anual de 2013 corresponden exclusivamente a aquellos usuarios que han rellenado el cuestionario que figura en la WEB del defensor. Es por tanto una información orientativa.

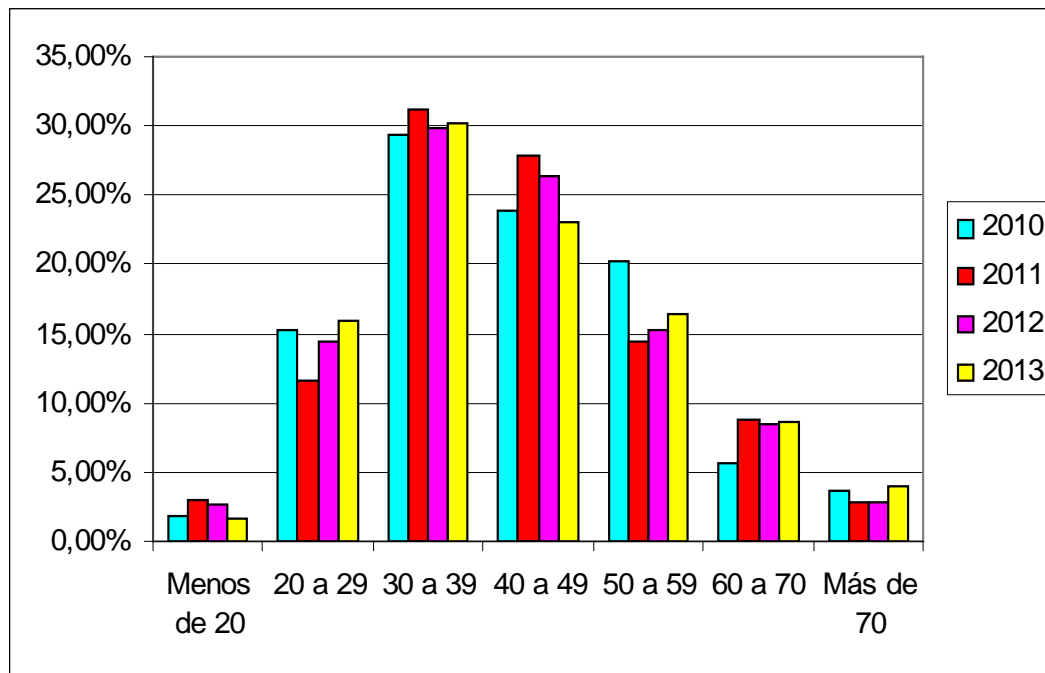
Aunque sea parcial no deja de aportar datos interesantes sobre el perfil del usuario de la oficina del Defensor de la Audiencia.

Menos de 20	1,66%
20 a 29	15,91%
30 a 39	30,16%
40 a 49	23,04%
50 a 59	16,38%
60 a 70	8,55%
Más de 70	3,90%



El grueso de los usuarios del defensor se encuentran entre los 30 y los 50 años, si bien en 2013 aumentaron sensiblemente los mayores de 60, algo que se puede ver en el cuadro y gráfico que

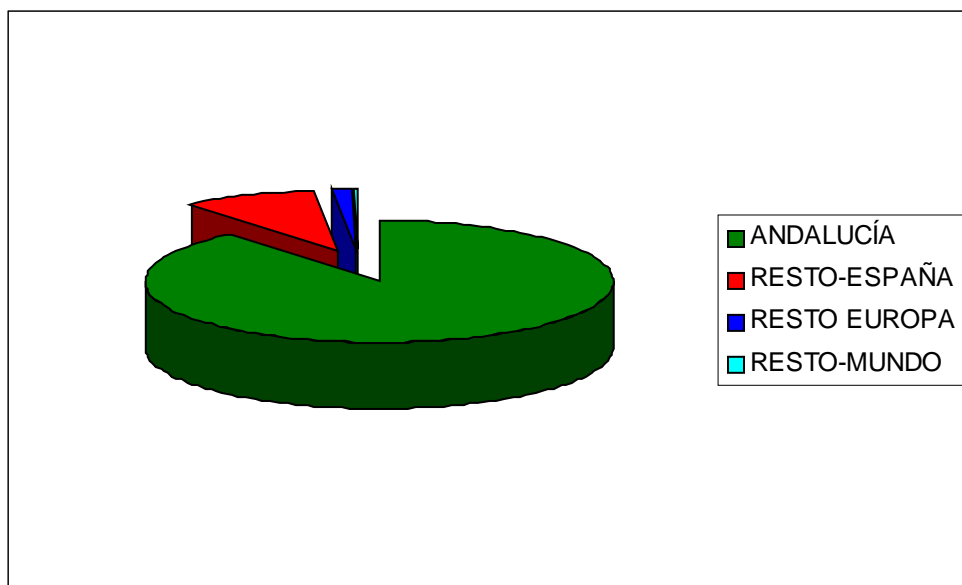
	2010	2011	2012	2013
Menos de 20	1,90%	3,05%	2,69%	1,66%
20 a 29	15,27%	11,54%	14,45%	15,91%
30 a 39	29,35%	31,23%	29,86%	30,16%
40 a 49	23,86%	27,85%	26,39%	23,04%
50 a 59	20,28%	14,49%	15,22%	16,38%
60 a 70	5,72%	8,85%	8,47%	8,55%
Más de 70	3,57%	2,89%	2,89%	3,90%



7.PROCEDENCIA.

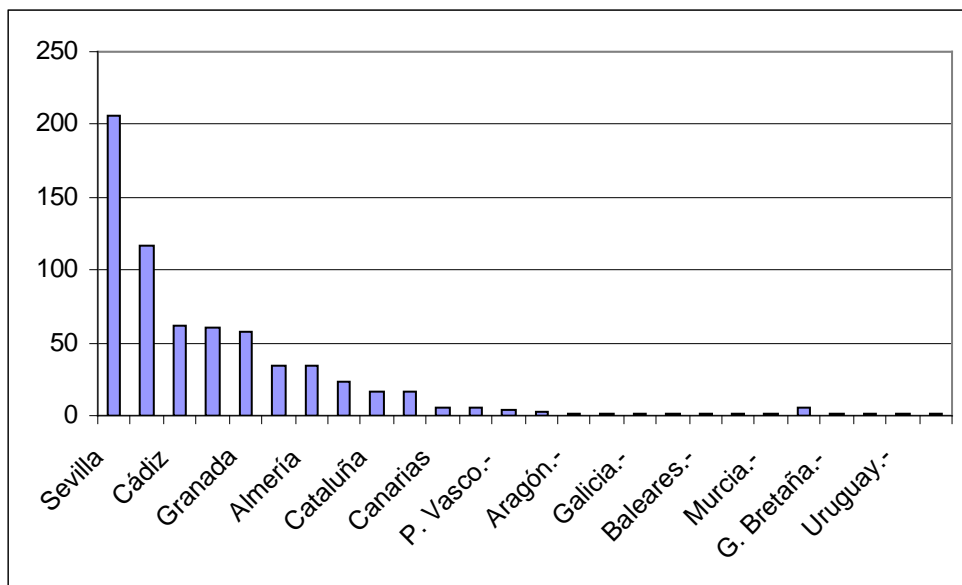
La distribución geográfica de las comunicaciones recibidas por el defensor en 2013 puede verse en los siguientes cuadro y gráfico (Andalucía, resto de España, resto de Europa y resto del mundo).

ANDALUCÍA	596
RESTO-ESPAÑA	60
RESTO EUROPA	10
RESTO-MUNDO	2



Lo que sigue son un cuadro y un gráfico que muestran la distribución territorial en números absolutos.

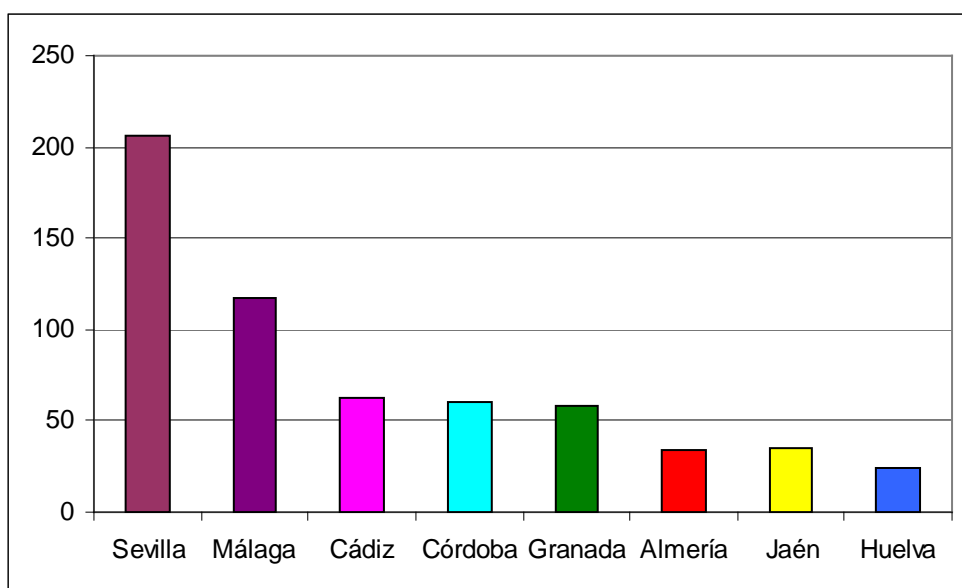
Sevilla	206
Málaga	117
Cádiz	62
Córdoba	60
Granada	58
Jaén	34
Almería	35
Huelva	24
Cataluña	17
Madrid	16
Canarias	6
C-La Mancha.-	5
P. Vasco.-	4
C. Valenciana.-	3
Aragón.-	2
Navarra.-	2
Galicia.-	2
C-León.-	1
Baleares.-	1
Cantabria.-	1
Murcia.-	1
Francia.-	5
G. Bretaña.-	2
Alemania.-	2
Uruguay.-	1



Los datos revelan que los mensajes procedentes de Andalucía supusieron un 89,22% del total, algo más que el año anterior (85,5%), los del resto de España un 8,98% lo que supone una baja significativa frente a los de 2012 (13,75%), Los del resto de Europa 1,49%, también porcentaje inferior a 2012 (3,15%) y los del resto del mundo un 0,29% lo que también supone un descenso respecto a 2012 (0,57%)

Los datos de Andalucía fueron en 2012 los que siguen:

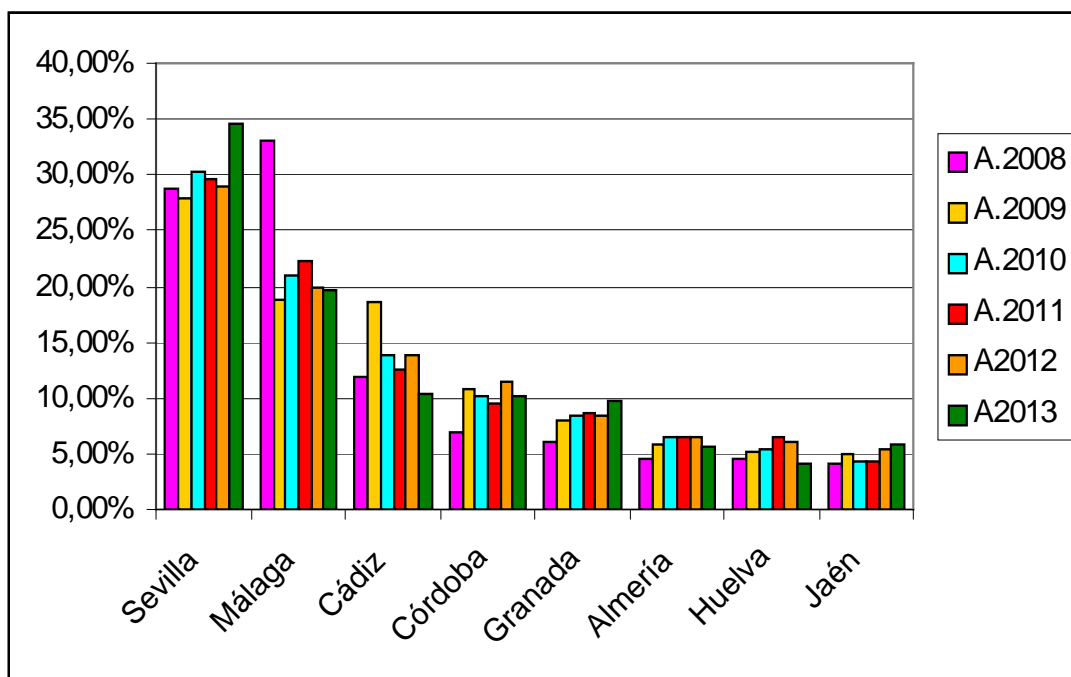
Sevilla	206
Málaga	117
Cádiz	62
Córdoba	60
Granada	58
Almería	34
Jaén	35
Huelva	24



A continuación se muestra una tabla comparativa de las cifras de Andalucía desde 2008 (en %)

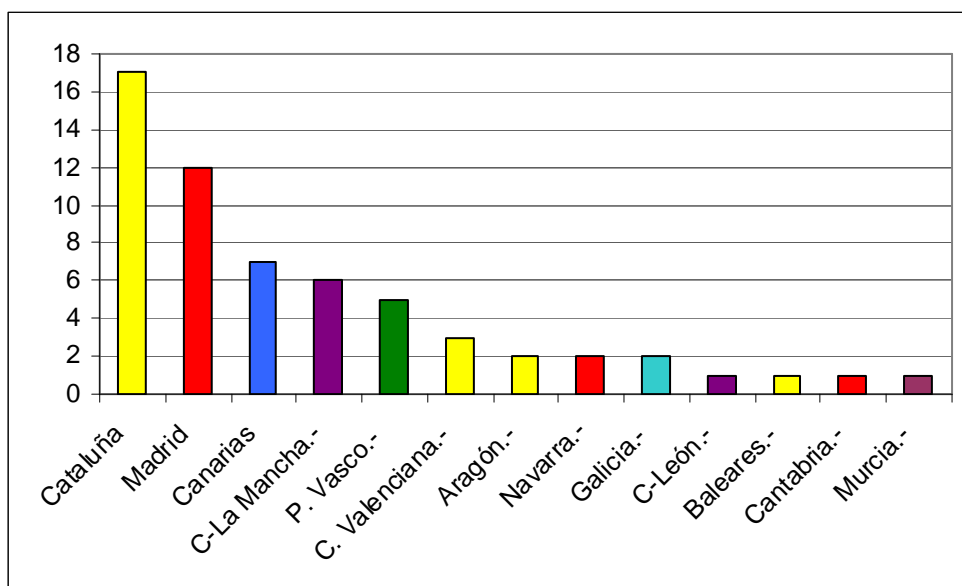
	A.2008	A.2009	A.2010	A.2011	A2012	A2013
Sevilla	28,80%	27,87%	30,31%	29,72%	28,99%	34,56%
Málaga	33,08%	18,72%	20,90%	22,35%	19,96%	19,63%
Cádiz	11,99%	18,50%	13,93%	12,53%	13,94%	10,40%
Córdoba	6,85%	10,81%	10,22%	9,45%	11,45%	10,06%
Granada	5,99%	8,02%	8,36%	8,72%	8,33%	9,73%
Almería	4,49%	5,90%	6,38%	6,38%	6,59%	5,70%
Huelva	4,60%	5,23%	5,45%	6,38%	6,07%	4,02%
Jaén	4,17%	4,90%	4,41%	4,42%	5,38%	6%

El siguiente gráfico representa justamente las cifras que se han expuesto en el cuadro anterior.



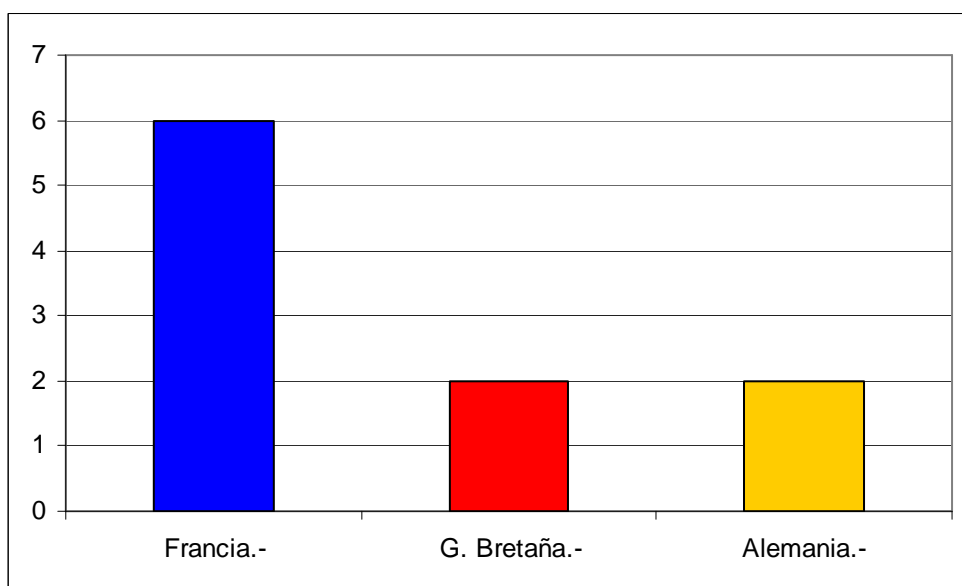
Las comunicaciones recibidas del resto de España fueron se 60 y se repartieron tal y como muestran cuadro y gráfico que siguen a continuación.

Cataluña	17
Madrid	12
Canarias	7
C-La Mancha.-	6
P. Vasco.-	5
C. Valenciana.-	3
Aragón.-	2
Navarra.-	2
Galicia.-	2
C-León.-	1
Baleares.-	1
Cantabria.-	1
Murcia.-	1



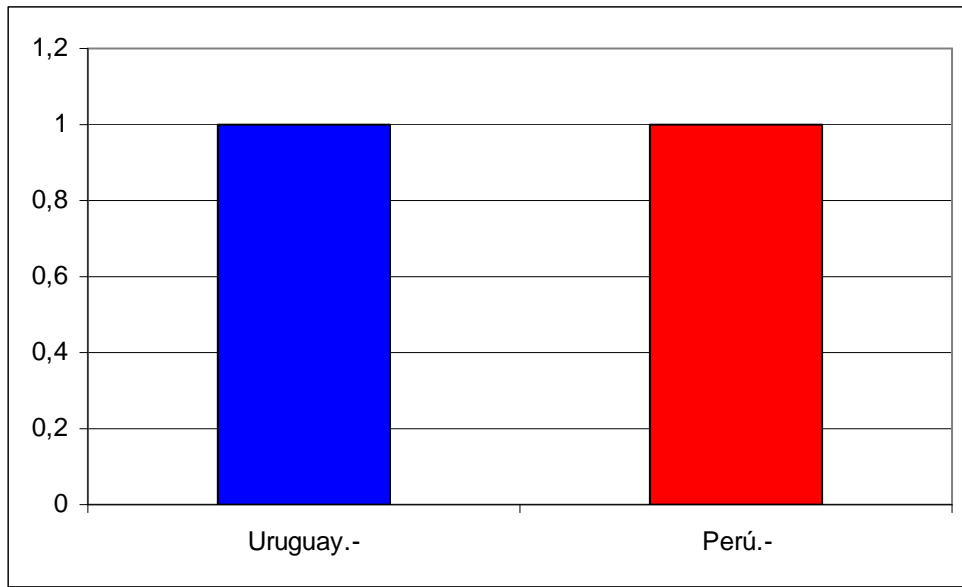
En lo que respecta al resto de Europa, Francia con 6 comunicaciones, fue el país desde el que más mensajes se recibieron, seguido, con dos comunicaciones cada uno de Alemania y Gran Bretaña.

Francia.- 6
G. Bretaña.- 2
Alemania.- 2



Finalmente en este repaso geográfico por la procedencia de los mensajes hay que destacar que del resto del mundo tan sólo se recibieron dos comunicaciones, ambas de países sudamericanos.

Uruguay.-	1
Perú.-	1

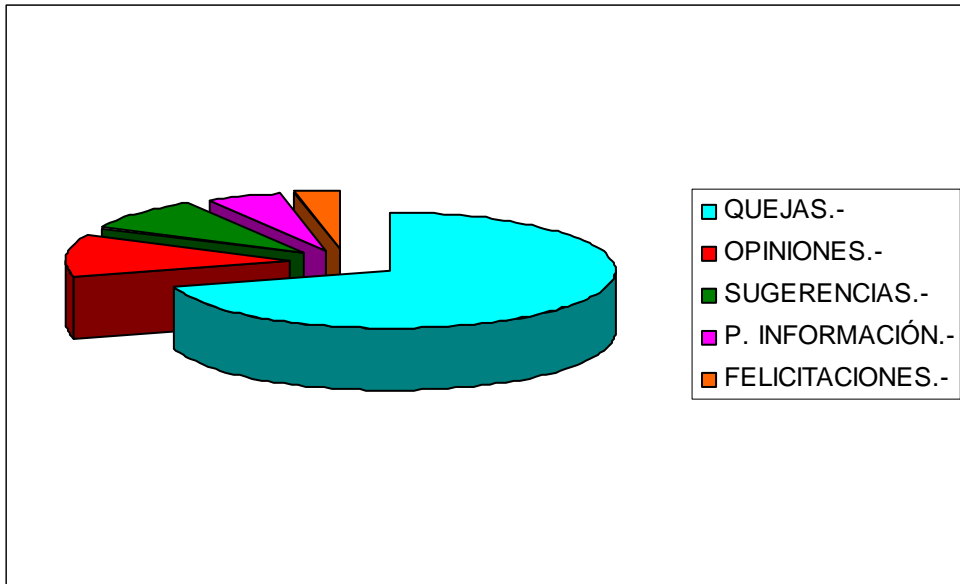


8. CSTV.

En el capítulo dedicado a CSTV se desglosan los datos de forma detallada debido a que sus mensajes suponen algo más del 92% del total de comunicaciones recibidas por el defensor en 2013. Los datos de CANAL SUR RADIO (7,48% del total) se ofrecen en su epígrafe de forma general.

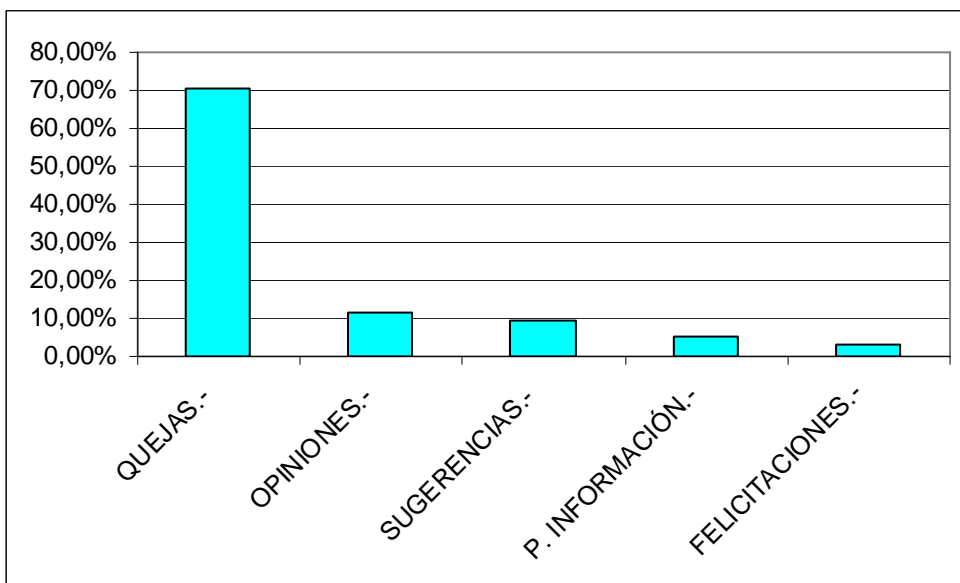
Los primeros datos muestran el panorama de la clasificación de estos mensajes.

QUEJAS.-	436
OPINIONES.-	72
SUGERENCIAS.-	57
P. INFORMACIÓN.-	32
FELICITACIONES.-	21



A continuación se ofrecen estos mismos datos en forma de porcentajes.

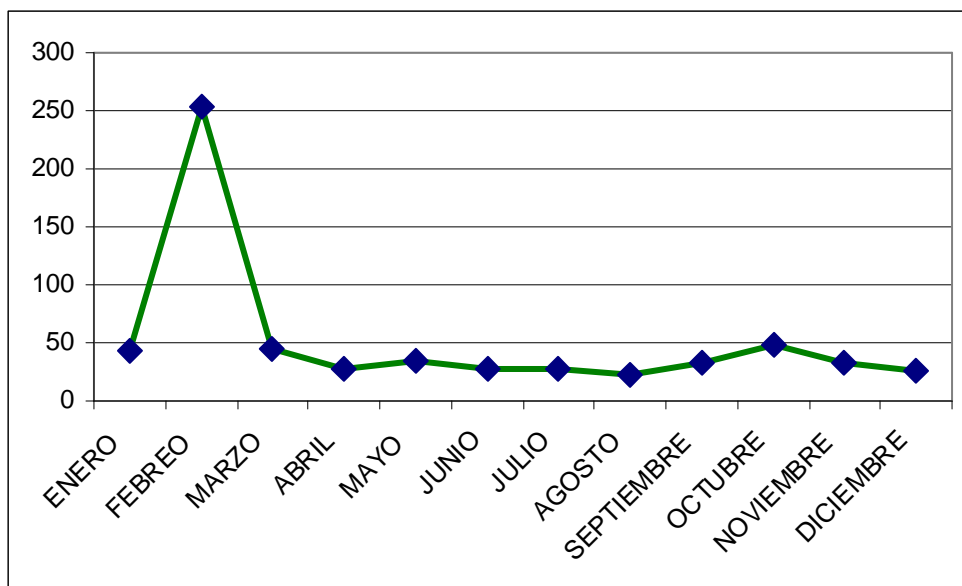
QUEJAS.-	70,55%
OPINIONES.-	11,65%
SUGERENCIAS.-	9,22%
P. INFORMACIÓN.-	5,17%
FELICITACIONES.-	3,39%



Puede resultar interesante conocer también cuál ha sido la evolución mensual de los datos de CSTV a lo largo de año. Hay que

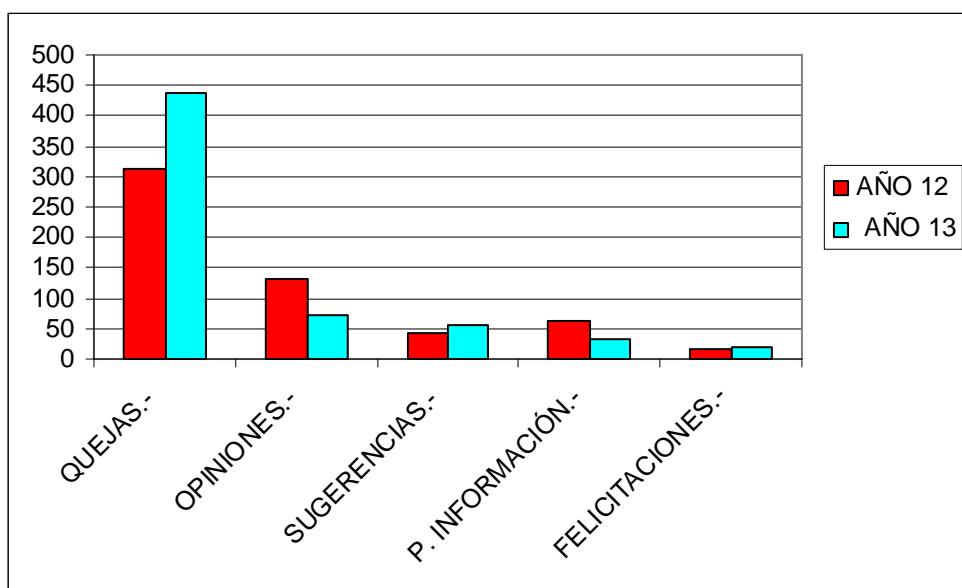
tener en cuenta que, como ya se vio en los informes mensuales, en febrero se registró un alto índice de quejas por los cambios de intérpretes de lengua de signos en Canal Sur 2.

ENERO	43
FEBREO	253
MARZO	44
ABRIL	28
MAYO	34
JUNIO	27
JULIO	27
AGOSTO	23
SEPTIEMBRE	33
OCTUBRE	48
NOVIEMBRE	32
DICIEMBRE	26



A continuación se presentan un cuadro y un gráfico con las cifras por categorías comparadas de los años 2012 y 2013 referidas a CSTV exclusivamente.

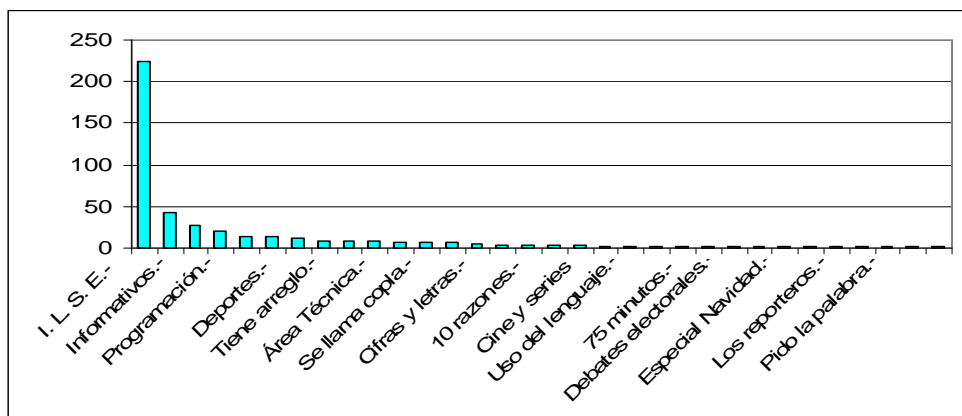
	AÑO 12	AÑO 13
QUEJAS.-	311	436
OPINIONES.-	132	72
SUGERENCIAS.-	44	57
P. INFORMACIÓN.-	62	32
FELICITACIONES.-	17	21



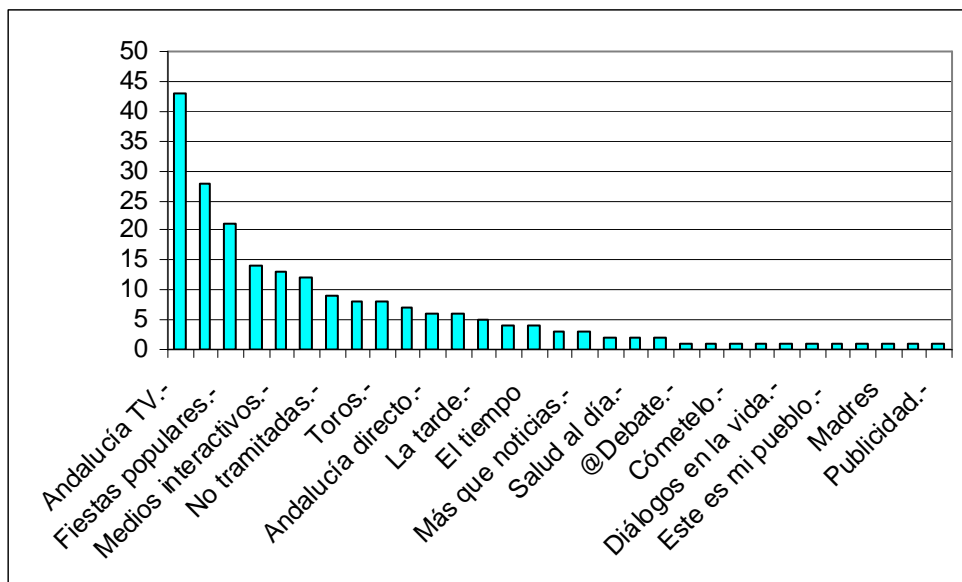
QUEJAS.-

Como se decía más arriba, esta Memoria Estadística Anual incluye datos pormenorizados, referidos a áreas y programas de cada una de las categorías en las que se ha clasificado durante el año los mensajes de Canal SUR. Cuadro y gráficos que siguen muestran las quejas. Éstas supusieron un 70,55% del total de mensajes recibidos sobre CSTV, más que en 2012. En ese año las quejas fueron un 54,94% del total.

I. L. S. E.-	225
Andalucía TV.-	43
Informativos.-	28
Fiestas populares.-	21
Programación.-	14
Medios interactivos.-	13
Deportes.-	12
No tramitadas.-	9
Tiene arreglo.-	8
Toros.-	8
Área Técnica.-	7
Andalucía directo.-	6
Se llama copla.-	6
La tarde.-	5
Cifras y letras.-	4
El tiempo	4
10 razones.-	3
Más que noticias.-	3
Cine y series	2
Salud al día.-	2
Uso del lenguaje.-	2
@Debate.-	1
75 minutos.-	1
Cómetelo.-	1
Debates electorales.-	1
Diálogos en la vida.-	1
Especial Navidad.-	1
Este es mi pueblo.-	1
Los reporteros.-	1
Madres	1
Pido la palabra.-	1
Publicidad.-	1



Se ha creado un gráfico más con las quejas en las que no aparecen las relacionadas con los intérpretes de lengua de signos (I. L. S. E.) para que pueda verse una perspectiva diferente del número de quejas recibidas.

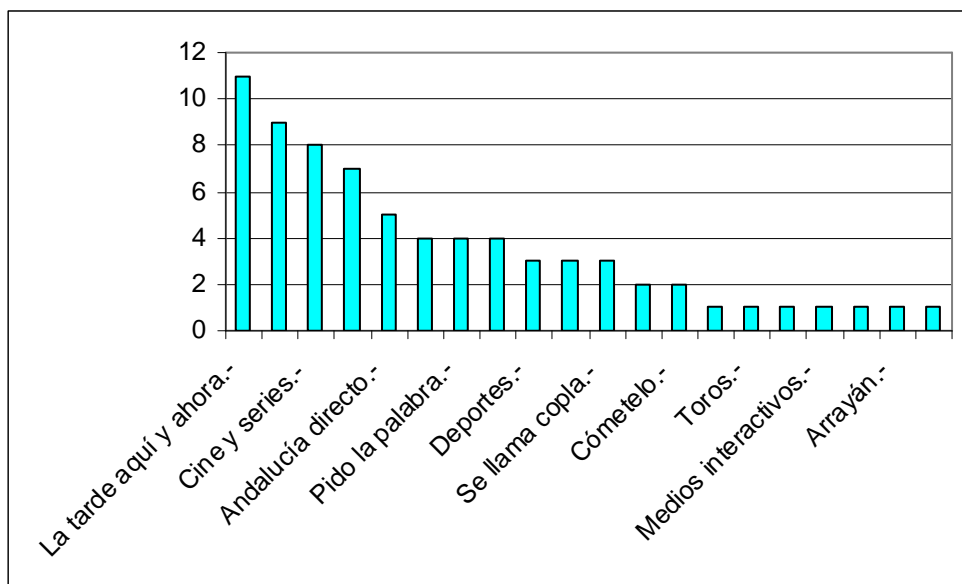


OPINIONES.-

Las tramitadas por el defensor en 2013 fueron un 11,66% del total de mensajes recibidos para CSTV. El mayor número de ellas fue por LA TARDE AQUÍ Y AHORA. También fueron significativas las recibidas sobre la programación en general, sobre la programación de cine o las referidas a TIENE ARREGLO, ANDALUCÍA DIRECTO y FIESTAS POPULARES.

La tarde aquí y ahora.-	11
Programación.-	9
Cine y series.-	8
Tiene arreglo.-	7
Andalucía directo.-	5
Fiestas populares.-	4
Pido la palabra.-	4
Informativos.-	4
Deportes.-	3
La semana más larga.-	3
Se llama copla.-	3
P. Especiales.-	2
Cómetelo.-	2
Uso del lenguaje.-	1

Toros.-	1
Qué buen puntito.-	1
Medios interactivos.-	1
El tiempo.-	1
Arrayán.-	1
@Debate.-	1

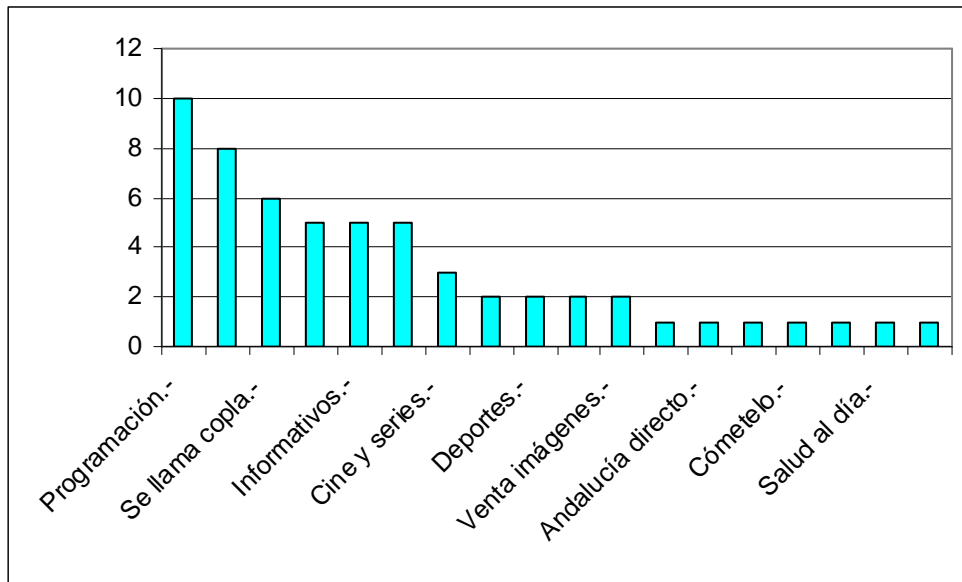


SUGERENCIAS.-

Las sugerencias recibidas por el defensor en 2013 (57) fueron un 9,22% sobre el total frente al 7,77% que supusieron las de 2012. Destacan, como las más tramitadas, las relativas a la programación en general, las de MEDIOS INTERACTIVOS y las dirigidas al programa SE LLAMA COPLA.

Programación.-	10
Medios interactivos.-	8
Se llama copla.-	6
Fiestas populares.-	5
Informativos.-	5
Animales.-	5
Cine y series.-	3
Andalucía Tv.-	2
Deportes.-	2
El tiempo.-	2
Venta imágenes.-	2
10 razones.-	1
Andalucía directo.-	1

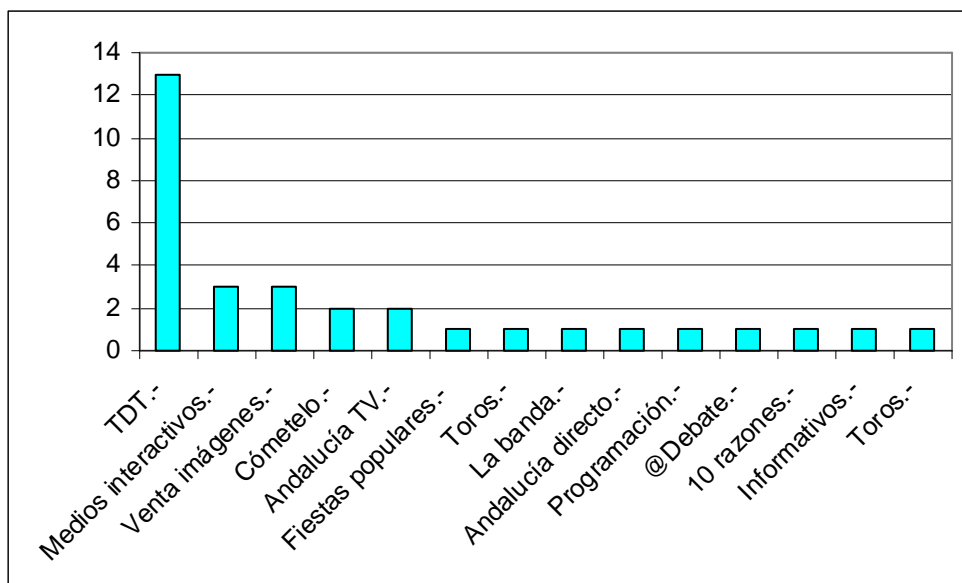
Arrayán.-	1
Cómetelo.-	1
Dibujos animados.-	1
Salud al día.-	1
Uso del lenguaje.-	1



PETICIONES DE INFORMACIÓN.-

Se recibieron 32 mensajes lo que supuso un 5,7% del total frente al 10,95% que supusieron las de 2012. Como viene siendo habitual desde hace unos años una buena cantidad de ellas (13) fueron por cuestiones relacionadas con las emisiones en TDT.

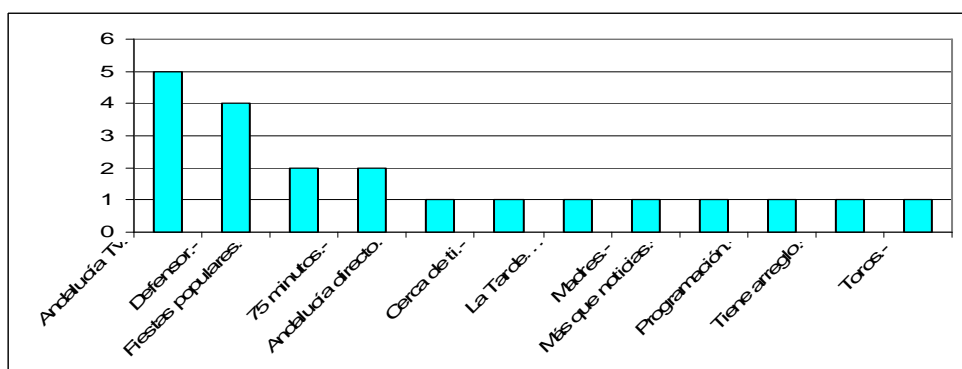
TDT.-	13
Medios interactivos.-	3
Venta imágenes.-	3
Cómetelo.-	2
Andalucía TV.-	2
Fiestas populares.-	1
Toros.-	1
La banda.-	1
Andalucía directo.-	1
Programación.-	1
@Debate.-	1
10 razones.-	1
Informativos.-	1
Toros.-	1



FELICITACIONES.-

El epígrafe de CSTV se cierra con el capítulo de felicitaciones. Se tramitaron 21 es decir un 3,39% del total, cifra muy similar a la de 2012 que fue de un 3%.

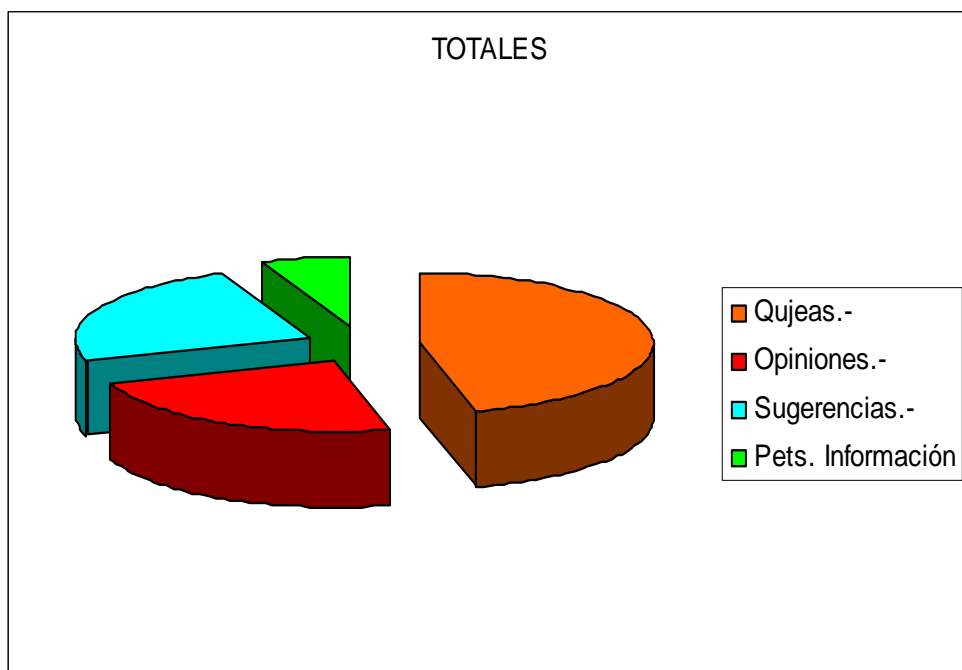
Andalucía Tv.	5
Defensor.-	4
Fiestas populares.-	2
75 minutos.-	2
Andalucía directo.-	1
Cerca de ti.-	1
La Tarde...	1
Madres.-	1
Más que noticias.-	1
Programación.-	1
Tiene arreglo.-	1
Toros.-	1



09. CANAL SUR RADIO.

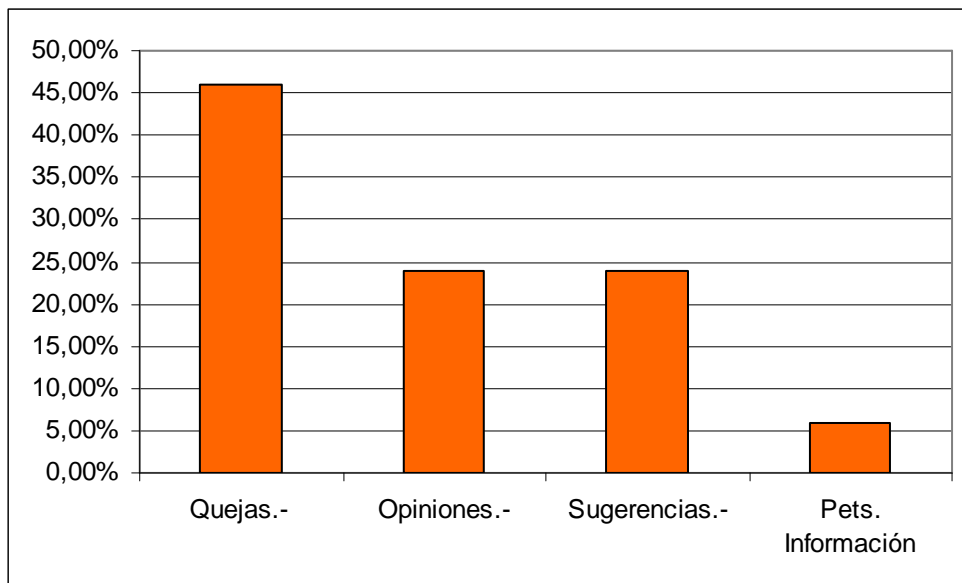
5 mensajes se recibieron para CSR, un 7,48% frente al 8,45% de 2012. Los primeros cuadro y gráfico muestran la distribución de estos mensajes por categorías.

Quejas.-	23
Opiniones.-	12
Sugerencias.-	12
Pets. Información	3



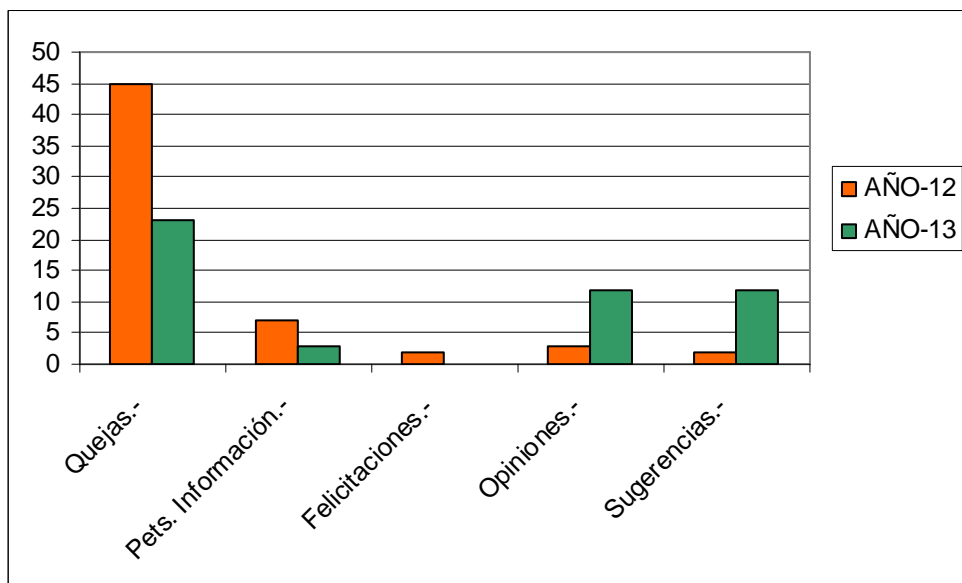
A continuación se muestran los porcentajes de cada una de las categorías.

Quejas.-	46,00%
Opiniones.-	24%
Sugerencias.-	24%
Pets. Información	6%



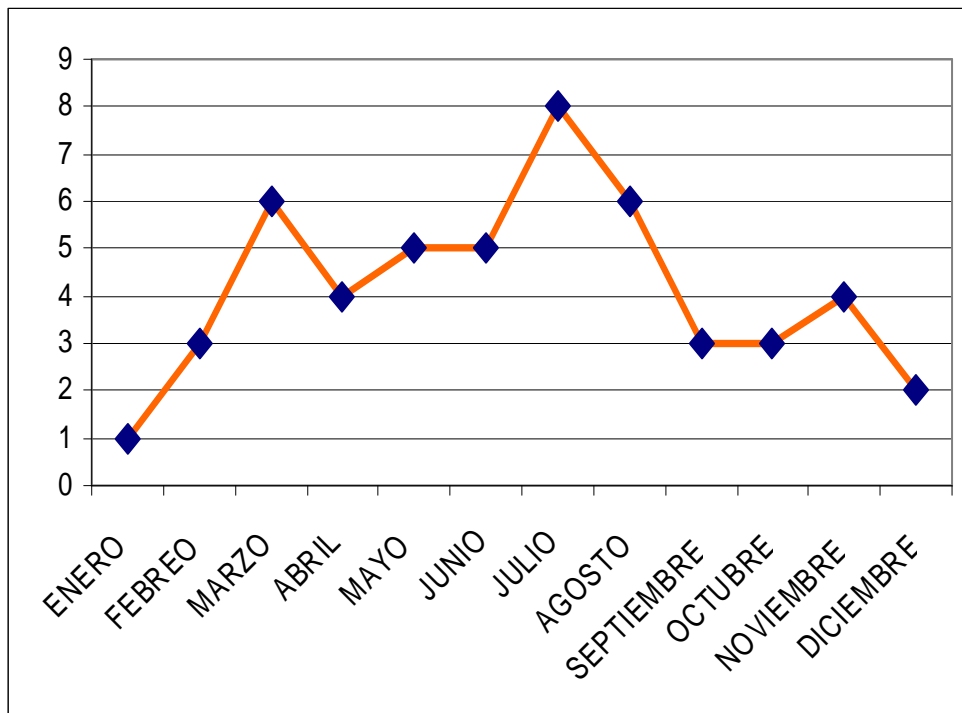
En cuanto a la diferencia de datos entre 2012 y 2013, lo siguiente son los datos de la comparación.

	AÑO-12	AÑO-13
Quejas.-	45	23
Pets. Información.-	7	3
Felicitaciones.-	2	0
Opiniones.-	3	12
Sugerencias.-	2	12



Finalmente esta es la evolución mensual de los mensajes totales recibidos para CSR.

ENERO	1
FEBREO	3
MARZO	6
ABRIL	4
MAYO	5
JUNIO	5
JULIO	8
AGOSTO	6
SEPTIEMBRE	3
OCTUBRE	3
NOVIEMBRE	4
DICIEMBRE	2



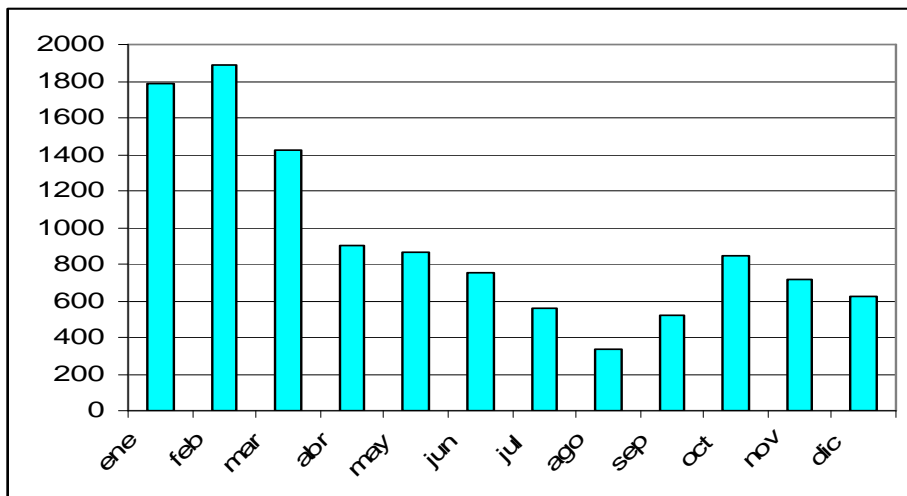
10. LA WEB DEL DEFENSOR.

En 2013, la WEB registró un total de 11.218 “visitas únicas” lo que supone un total de 18.867 páginas vistas en el año. Conviene aclarar que durante el año en curso, en el mes de abril se produjo un cambio en el sistema de contabilidad de audiencias, pasando de NIELSEN a GOOGLE ANALYTICS. Ello no permite que los datos se presenten con el detalle con que se hizo en la Memoria Estadística de 2012, aunque sí se pueden presentar datos generales.

Por tanto hay una sustancial diferencia en los datos referidos a visitas únicas en comparación a 2012, un descenso de un 20%.

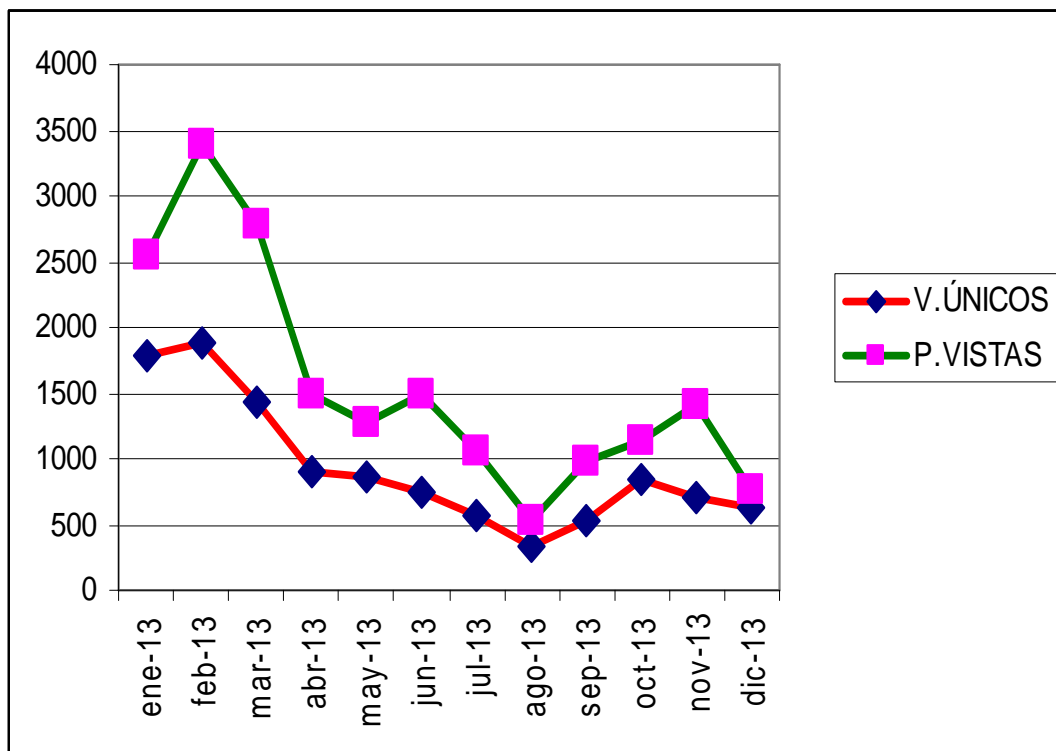
A continuación se muestran los datos mensuales de audiencia que arrojan una media de 935 visitantes únicos mensuales.

ENERO	1785
FEBRERO	1892
MARZO	1427
ABRIL	902
MAYO	867
JUNIO	750
JULIO	559
AGOSTO	339
SEPTIEMBRE	521
OCTUBRE	844
NOVIEMBRE	712
DICIEMBRE	620



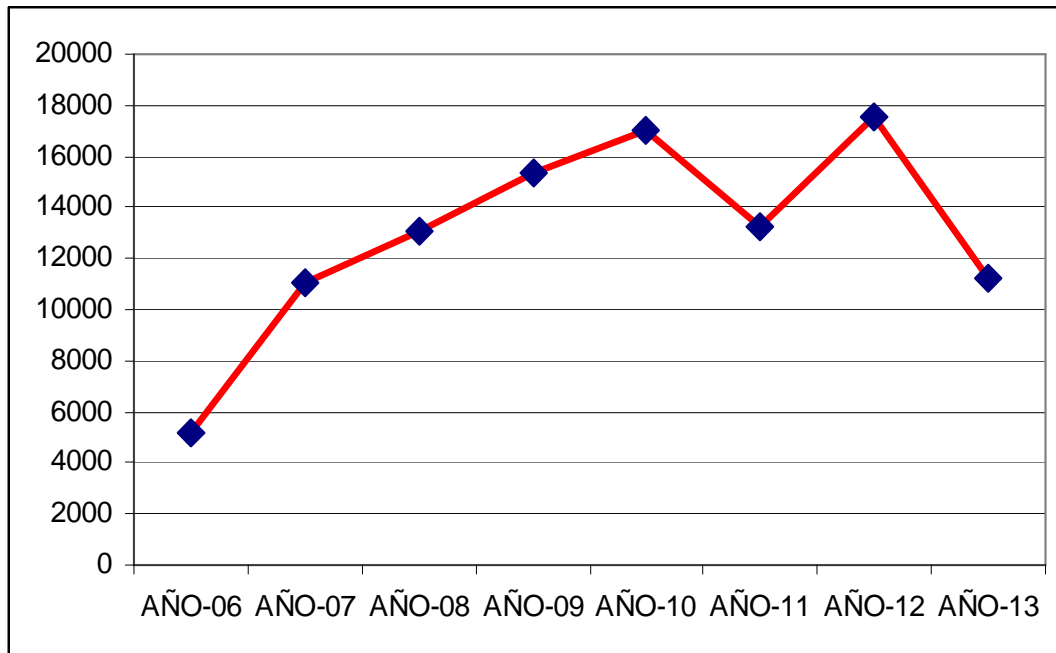
Los siguientes datos muestran no sólo las visitas únicas sino también las páginas vistas mensualmente en 2012.

	V. ÚNICOS	P. VISTAS
ENERO	1785	2550
FEBRERO	1892	3398
MARZO	1427	2791
ABRIL	902	1485
MAYO	867	1271
JUNIO	750	1489
JULIO	559	1062
AGOSTO	339	531
SEPTIEMBRE	521	978
OCTUBRE	844	1137
NOVIEMBRE	712	1420
DICIEMBRE	620	755



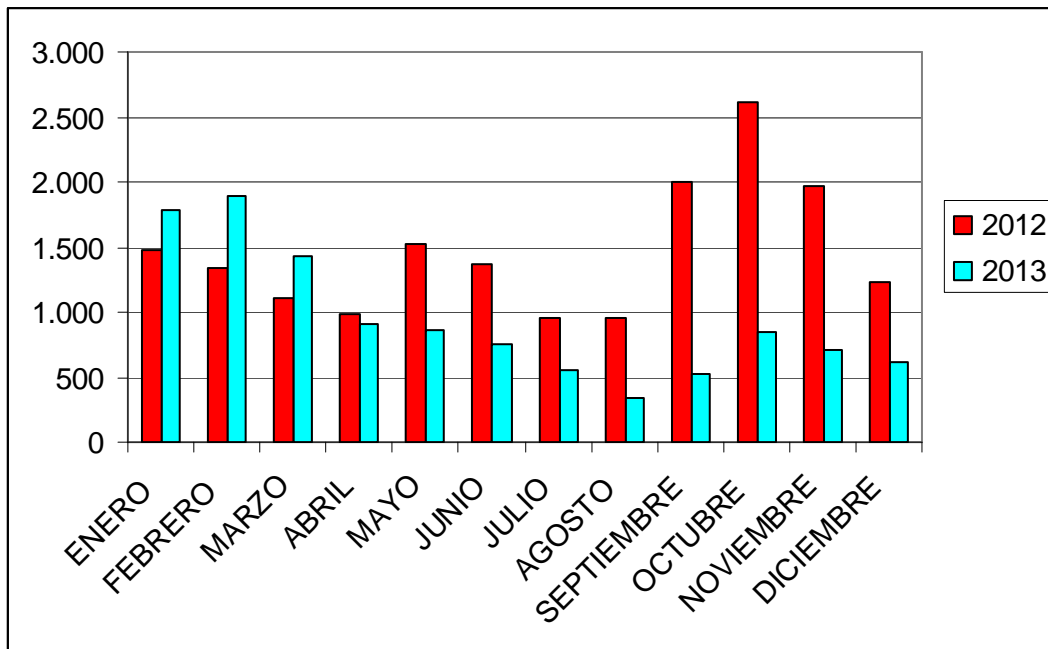
Se muestra a continuación se muestra la evolución de los datos del BLOG DEL DEFENSOR desde que se registran y, como en años anteriores, se hace notar que los de 2006 corresponden la mitad del año que es cuando comenzó a medirse la audiencia de la WEB del defensor.

AÑO-06	5177
AÑO-07	11087
AÑO-08	13084
AÑO-09	15341
AÑO-10	17015
AÑO-11	13229
AÑO-12	17519
AÑO-13	11218



Finalmente se aportan datos, tanto en el cuadro como en el gráfico que siguen de la comparación mensual entre 2012 y 2013.

	2012	2013
ENERO	1.477	1785
FEBRERO	1.341	1892
MARZO	1.102	1427
ABRIL	992	902
MAYO	1.517	867
JUNIO	1.365	750
JULIO	953	559
AGOSTO	950	339
SEPTIEMBRE	2.004	521
OCTUBRE	2.614	844
NOVIEMBRE	1.975	712
DICIEMBRE	1.229	620



En esta Memoria se han reflejado los datos estadísticos más destacados de las actividades del defensor durante 2013. Los datos más detallados han sido vistos por el Consejo de Administración en los informes mensuales.