

Memoria del Defensor de la Audiencia de RTVA 2015

Patricio Gutiérrez del Álamo
Antonio Manfredi Díaz
Mayo 2016

Notas.-

1.- Esta Memoria aparece firmada por los dos titulares del Defensor de la Audiencia de RTVA durante 2015 y 2016 y ambos asumen su contenido solidariamente, como autores de informes del año 2015 y la propia redacción de esta Memoria Anual.

2.- La metodología de esta Memoria es la misma de otras presentadas ante el Consejo de Administración de RTVA y la misma que se usa en los informes mensuales que se presentan al Consejo, de manera que 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, en el epígrafe CSR entran los mensajes referidos a todas las cadenas que gestiona RTVA, incluida Flamenco Radio, que sólo emite por Internet y por TDT.

INTRODUCCIÓN.-

En 2015 hubo un aumento significativo de los mensajes recibidos y tratados por el defensor con respecto a 2014. Se pasó de los 515 del año anterior a los 1.556 de 2015, lo que supone un incremento que supera el 300 %.

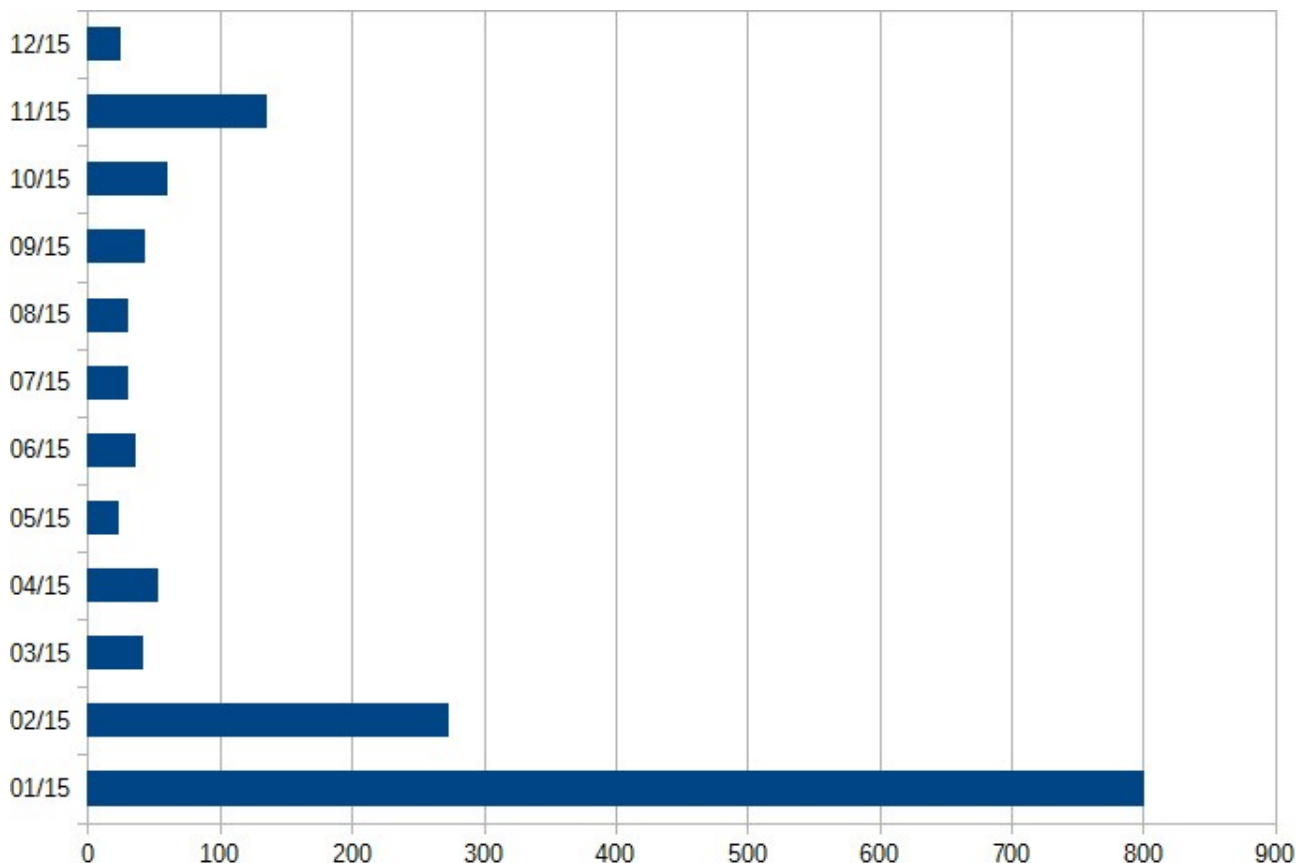
Hay que destacar lo ocurrido en los meses de enero y noviembre, que coincidieron con dos hechos importantes, como fueron el cambio en las emisiones de Canal Sur Andalucía – nuestras emisiones en satélite – y la huelga del personal de Interpretación y Lenguaje de Signos. En ambos casos se produjo una importante movilización de los usuarios, tanto a nivel personal como de asociaciones y corporaciones de distintos tipos.

Especial mención merecen también las comunicaciones recibidas con respecto a las Elecciones Autonómicas que se celebraron en marzo, donde fue necesario explicar a 22 usuarios que los contenidos informativos que se emiten en campaña electoral están sujetos a normativa, que Canal Sur está obligado a cumplir.

Los contactos de los usuarios se siguen centrando en 6 aspectos principales: el acceso a los contenidos de la programación, ya sea en directo o a través de la Radio y Televisión a la Carta; la calidad de algunos contenidos, que subjetivamente se consideran por debajo de los mínimos exigidos o afectan a personas o instituciones; el respeto a las minorías; la petición de que se cubran determinados acontecimientos de interés; el agradecimiento y la felicitación por determinadas acciones (aquí hay que destacar que muchos de estos mensajes vienen de andaluces emigrantes) y, finalmente, el Teletexto, que sigue siendo una referencia para muchos usuarios.

DATOS GENERALES 2015.-

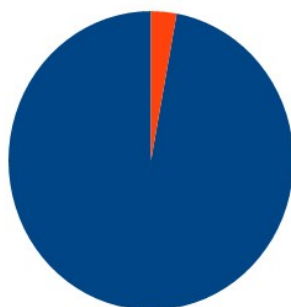
Durante 2015 se han recibido y respondido un total de 1.556 comunicaciones de los usuarios, a razón de 801 en enero, 274 en febrero, 42 en marzo, 54 en abril, 24 en mayo, 37 en junio, 30 en julio, 30 en agosto, 44 en septiembre, 63 en octubre, 131 en noviembre y 25 en diciembre.



Del total de estas comunicaciones recibidas, 1.515 corresponden a Canal Sur TV (97,3 %) y 41 (2,7 %) a Canal Sur Radio. Como puede verse, la incidencia es muchísimo mayor en Televisión, especialmente en los meses de enero, febrero y noviembre, que coincidieron con dos hechos importantes, como fueron el cambio en las emisiones de Canal Sur Andalucía – nuestras emisiones en satélite – y la huelga del personal de Interpretación y Lenguaje de Signos.

En ambos casos se produjo una importante movilización de los usuarios, tanto a nivel personal como de asociaciones y corporaciones de distintos tipos. También hay que destacar los aspectos relacionados con las Elecciones Autonómicas celebradas este año.

En el gráfico, en azul Televisión (97,3 %) y en rojo la Radio (2,7 %)



CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES CSTV Y CSR

	En	Fe	Mar	Ab	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic
CSTV	799	269	36	48	20	33	29	28	39	60	129	23
CSR	2	5	6	6	4	4	1	2	5	3	2	2

CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS EN CSTV

	En	Fe	Mar	Ab	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic
Quejas	786	46	19	11	12	16	10	19	29	42	123	14
Sugerencias	3	1	1	2	3	4	6	3	4	4	1	4
Peticiones Info	2	3	5	5	1	5	5	2	1	6	1	2
Felicitaciones	3	216	9	0	0	2	2	0	0	2	0	1
Opiniones	5	3	2	30	4	6	6	4	5	6	4	2

CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS EN CSR

(Las celdas sin información reflejan que NO llegó ninguna comunicación)

	En	Fe	Mar	Ab	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic
Quejas		4	5		4	4		1	2			2
Sugerencias								1				
Peticiones Info	1		1	2			1			1	2	
Felicitaciones									3			
Opiniones	1			4						2		

Los datos globales de los medios de RTVA, organizados en tablas y gráficos con la misma metodología con que mensualmente se presentan en informes al Consejo de Administración de la RTVA, arrojan las siguientes cifras:

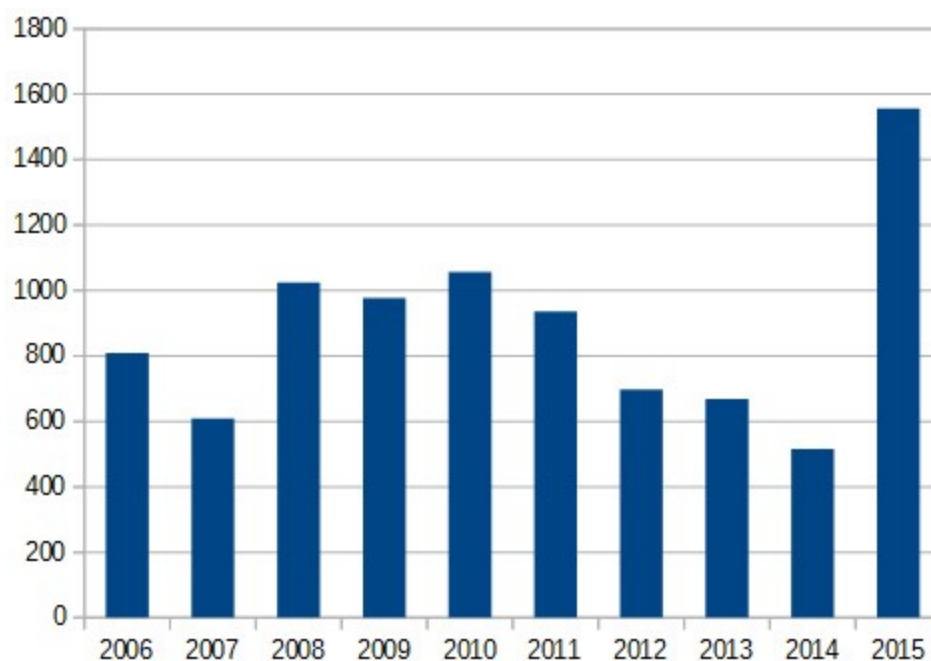
- 1.149 quejas que suponen el 73,8% de los mensajes recibidos en 2015
- 89 opiniones (5,7%)
- 33 sugerencias (2,1%)
- 49 peticiones de información (3,2%)
- 236 felicitaciones (15,2%).

La tabla que sigue muestra estos datos desglosados por medio.

AÑO 2015	CSTV	CSR	Total	%
Quejas	1127	22	1149	73,8
Opiniones	82	7	89	5,7
Sugerencias	32	1	33	2,1
Peticiones de info	41	8	49	3,2
Felicitaciones	233	3	236	15,2

En el siguiente cuadro se puede apreciar el notable incremento de mensajes recibidos con respecto a 2015 (1.556) frente a años anteriores, a partir del año 2006 (11 años).

2006	809
2007	609
2008	1025
2009	977
2010	1056
2011	936
2012	698
2013	668
2014	515



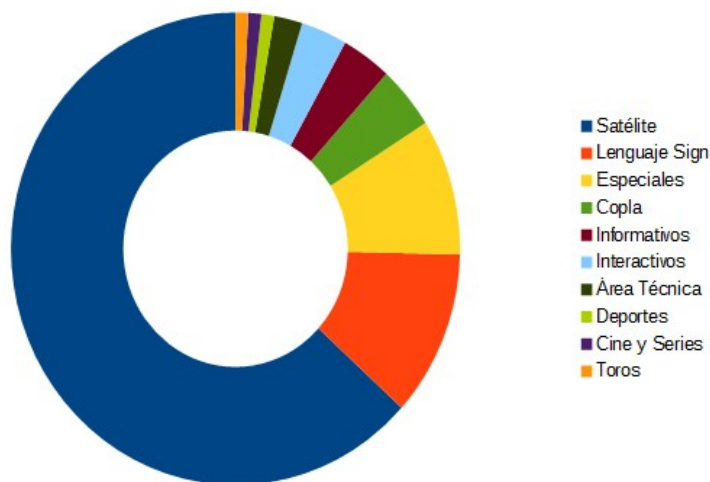
MENSAJES POR TIPOS Y CONTENIDOS EN CSTV

(El listado se ha ordenado de acuerdo al número de quejas recibidas)

	Quejas	Opiniones	Sugerencias	Petición Info	Felicitaciones
Satélite	685				216
Lenguaje Sign	123				8
Especiales	101	3			2
Copla	47	5	2	3	
Informativos	39	16	1	3	
Interactivos	36		2	4	1
Área Técnica	22			3	
Deportes	10	1			
Cine y Series	10	1	2	2	
Toros	10	3	4		
And Directo	9		2		
Este es mi pue	6	2	1	1	
Documentales	3				
Carnaval	3			3	
La Tarde	3	6	2	1	
Teletexto	3	1		4	
La Báscula	3				
Tiene Arreglo	2	1			
75 Minutos	2	3			1
28F	2		2		1
Cometelo	2		1		
RTVA	2			1	
And Turismo	2	1			
Descendientes	2				1
A Diario	2				
Los Reporteros	2				
La Mañana y +	1	1			
Consumo	1				
Salud al Día	1				
Navidad	1				
Destino And	1				
Gran Queo	1				

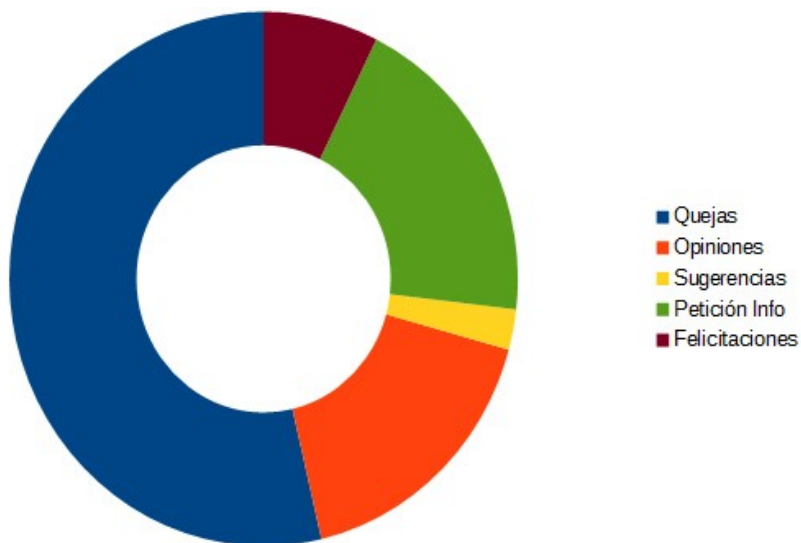
	Quejas	Opiniones	Sugerencias	Petición Info	Felicitaciones
Fiestas Popul.		22	2		
Programación		12	5	1	1
Prog Infantiles		1			
Arrayán			1		
Menuda Noche		2		1	
ATV		1	2		
TDT			1	11	
Espacio Proteg			1		
Venta imágen				1	
Defensor					1
El tiempo			1		
Semana Santa			1		
Retratos				1	
Archivo				1	
Campanadas					1

Estos son los 10 temas más importantes por número de quejas. El apartado de “Especiales” se refiere a la retransmisión de las Campanadas 2014.



MENSAJES POR TIPOS EN CSR

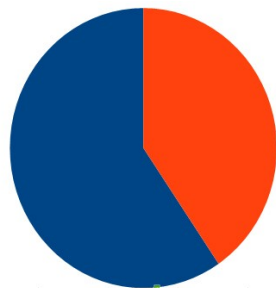
Quejas	Opiniones	Sugerencias	Petición Info	Felicitaciones
22	7	1	8	3



	Quejas	Opiniones	Sugerencias	Petición Info	Felicitaciones
Vol. Emisiones	1				
Cobertura Tarifa	2				
Publi Cabildo CO	4				
Radio Carta	2	2		5	
El Público	3	2	1		
Cobertura Ronda	1				
Partido S,Fdo/Cádiz	3				
Radio x TDT				1	
Música Tom		1			
Programación	2	1			3
Cobertura Almería				1	
Foro Flamenco	1				
Frecuencias				1	
Aquí Estamos	2	1			

EL SEXO DE LOS USUARIOS.-

Un año más se repite en este aspecto la tendencia de los anteriores: es mayor el porcentaje de hombres que se dirigen al Defensor que el de mujeres. En 2015 el número de hombres decrece en porcentaje con respecto a 2014. Lo que puede verse a continuación son cuadros y gráficos que muestran estos porcentajes tanto en 2015 como en el marco de la evolución desde 2009.



Hombres (azul)	59,52 %
Mujeres (rojo)	40,48 %

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Hombres	58,95 %	64,10 %	58,34 %	56,49 %	52,28 %	52,13 %	59,52 %
Mujeres	41,04 %	35,89 %	41,62 %	43,50 %	47,71 %	37,86 %	40,48 %

CÓMO LLEGAN LOS MENSAJES.-

Como viene siendo habitual, el año 2015 no fue una excepción y la mayor parte de los mensajes se recibieron a través del correo electrónico, principalmente mediante el formulario habilitado en la web que, en la práctica, es un email que permite ocultar la dirección final a la que llega cada mensaje.

Un 18,3% de las comunicaciones recibidas por el Defensor de la Audiencia durante 2015 llegaron vía contestador telefónico al número 955 05 46 33. El resto llegaron vía correo electrónico, salvo 9 cartas postales. Cuando decimos vía correo electrónico, hay que incluir el sistema mayoritario de recepción de información, que es el formulario existente en la web del Defensor de la Audiencia <http://blogs.canalsur.es/defensorrtva> donde el usuario incluye todos los datos necesarios de identificación, lo que permite abordar directamente cada cuestión.

Correo Electrónico	81,38 %
Teléfono	18,3 %
Correo postal	0,59 %

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Email	76,56 %	67,05 %	80,25 %	63,80 %	73,35 %	66,78 %	81,38 %
Teléfono	22,12 %	31,76 %	18,72 %	35,37 %	24,85 %	31,58 %	18,3 %
Postal	1,31 %	1,17 %	1,02 %	0,82 %	1,78 %	1,63 %	0,59 %

EDADES.-

Tal y como ocurre otros años, los datos sobre edades que se presentan en esta Memoria corresponden a los usuarios que han rellenado el formulario que figura en la WEB del defensor, afinando más incluso sólo a aquellos que han querido consignar el dato de “edad” que no es obligatorio. Es por tanto una información orientativa que, aunque parcial, aporta datos de interés sobre el perfil del usuario de la oficina del Defensor de la Audiencia. No obstante, hay que reseñar que el otro dato de edad del que podemos disponer – las estadísticas de la web – coinciden con los anteriores, por lo que pueden considerarse válidos a la hora de conocer la orientación, en términos de edad, de nuestros usuarios. Estos son los datos correspondientes al año 2015.

25 -34	22,30 %
35-44	25,93 %
45 -54	40,77 %
55 +	11,10 %

GEOGRAFÍA.-

En este apartado hemos incluido en primer lugar los datos de navegación de visitas a la web del Defensor, pues se consideran claramente definitivos del interés de los ciudadanos en función de su lugar de residencia, con independencia de que se acabe sustanciando en un mensaje.

Por países, el 73,07% procede de España. Del resto de países destacan, por orden de importancia, Francia, Alemania, Colombia, Marruecos, Guatemala, México, Holanda, Estados Unidos y Chile.

En el caso de España, se ha utilizado el criterio de las 100 primeras poblaciones que aparecen en el listado que ofrece Google Analytics, donde están también localidades andaluzas que no son capitales de provincia. Por ciudades, hemos insertado los porcentajes de las primeras que aparecen en los listados disponibles, hasta que se han localizado todas las capitales de provincia. No obstante, no aparece Cádiz, si no la primera población de la provincia en datos, como es Algeciras.

Sevilla 2.039 (16,59 %)	Madrid 1.255 (10,21 %)
Barcelona 863 (7,02 %)	Málaga 549 (4,47 %)
Granada 470 (3,82 %)	Córdoba 314 (2,56 %)
Almería 314 (2,56 %)	Alicante 235 (1,91 %)
Valencia 235 (1,91 %)	Huelva 157 (1,28 %)
Algeciras 157 (1,20 %)	Jaén 78 (0,63 %)

Con respecto a los mensajes recibidos por el Defensor por las distintas vías disponibles, ya explicadas en esta Memoria en otros apartados, el cuadro general quedaría como sigue:

Andalucía	1325	85,1 %
Resto de España	203	13 %
Resto de Europa	21	1,3 %
Resto del Mundo	5	0,3 %

Centrándonos en los datos de Andalucía, por provincias y año, desde 2009, los datos son los siguientes, en términos porcentuales. Como puede verse, la tendencia sigue siendo la misma de años anteriores, con ligeras subidas o bajadas en función de cada provincia.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Sevilla	27,87 %	30,31 %	29,72 %	28,99 %	34,56 %	34,01 %	35,08 %
Málaga	18,72 %	20,90 %	22,35 %	19,96 %	19,63 %	18,26 %	19,40 %
Cádiz	18,50 %	13,93 %	12,53 %	13,94 %	10,40 %	11,87 %	11,03 %
Córdoba	10,81 %	10,22%	9,45 %	11,45 %	10,06 %	7,53 %	8,96 %
Granada	8,02 %	8,36 %	8,72 %	8,33 %	9,73 %	9,36 %	9,24 %
Almería	5,90 %	6,38 %	6,38 %	6,59 %	5,70 %	4,56 %	4,72 %
Huelva	5,23 %	5,45 %	6,38 %	6,07 %	4,02 %	8,21 %	7,14 %
Jaén	4,90 %	4,41 %	4,42 %	5,38 %	6 %	6,16 %	5,43 %

En términos totales, los datos de 2015, por provincias, son los siguientes:

Sevilla	509
Málaga	272
Cádiz	142
Córdoba	109
Granada	114
Almería	43
Huelva	82
Jaén	54
TOTAL	1325

LA WEB DEL DEFENSOR.-

En esta web <http://blogs.canalsur.es/defensorrtva> se publican informes, noticias y temas de actualidad que, además, son reforzados desde las redes sociales de RTVA, especialmente twitter (@canalsur) y facebook (<https://www.facebook.com/canalsurandalucia>) de modo que puede afirmarse que el acceso al Defensor de la Audiencia de RTVA es sencillo, rápido y garantizado, como se desprende de las informaciones relativas a 2015.

Los datos estadísticos de la web arrojan una información interesante. Durante 2015, las informaciones que mas se consultaron tuvieron que ver con las cuestiones relacionadas con el satélite, antes mencionadas; así como el nacimiento de ATV y varios aspectos referidos al programa “Se Llama Copla” y el Teletexto, al igual que los aspectos referidos a las Elecciones Autonómicas de Marzo. La web ya va por las 728 entradas y los 767 comentarios.

En términos cuantitativos, la web del Defensor de la Audiencia de RTVA supuso el 1,37 % de todas las visitas a las distintas webs de RTVA o, lo que es lo mismo, 33.715 páginas vistas y un total de 12.153 usuarios. Más de un 56 % de todo este tráfico se produjo en los 2 primeros meses del año, con la cuestión anteriormente señalada de los cambios en la emisión del satélite.

Además, es interesante señalar que aún son más los usuarios que entran a visitar esta web desde un ordenador, un 53,29 %; pero ya superan el 46 % los que lo hacen desde un teléfono móvil o una tableta, con una tendencia claramente alcista.

Se presentan a continuación los datos por meses en términos de páginas vistas, y usuarios únicos, con su porcentaje correspondiente.

	Páginas		Usuarios	
Enero	13.565	37,73 %	4.313	37,73 %
Febrero	5.410	19,76 %	2.352	19,76 %
Marzo	2.980	5,39 %	863	7,78 %
Abril	2.744	7,78 %	706	4,19 %
Mayo	1.803	4,79 %	706	4,19 %
Junio	1.568	4,79 %	627	5,39 %
Julio	1.411	4,19 %	627	5,39 %
Agosto	1.098	4,19 %	549	4,19 %
Septiembre	941	3,59 %	470	3,59 %
Octubre	941	2,99 %	392	2,99 %
Noviembre	784	2,99 %	392	2,99 %
Diciembre	470	1,79 %	314	1,79 %
TOTAL	33.715	100 %	12.153	100 %

Comparativa de Páginas Vistas con respecto a los años 2013 y 2014

	2013	2014	2015
Enero	2.550	777	13.565
Febrero	3.398	888	5.410
Marzo	2.791	666	2.980
Abril	1.485	444	2.744
Mayo	1.271	666	1.803
Junio	1.489	3.885	1.568
Julio	1.062	2.997	1.411
Agosto	531	4.218	1.098
Septiembre	978	2.442	941
Octubre	1.137	1.998	941
Noviembre	1.420	1.443	784
Diciembre	755	2.442	470
TOTAL	18.330	22.866	33.715

Comparativa de Usuarios Únicos con respecto a los años 2013 y 2014

	2013	2014	2015
Enero	1.785	444	4.313
Febrero	1.892	444	2.352
Marzo	1.427	555	863
Abril	902	444	706
Mayo	867	444	706
Junio	750	1.332	627
Julio	559	444	627
Agosto	339	666	549
Septiembre	521	999	470
Octubre	844	999	392
Noviembre	712	555	392
Diciembre	620	1.221	314
TOTAL	11.218	8.547	12.153

Finalmente la siguiente es la evolución de los datos, en términos de usuarios únicos, 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.

2006	5.177
2007	11.087
2008	13.084
2009	15.341
2010	17.015
2011	13.229
2012	17.519
2013	11.218
2014	8.547
2015	12.153

RELACIONES EXTERNAS

El Defensor del Espectador ha participado, durante 2015, en varios foros universitarios, donde ha podido explicar sus funciones.

Igualmente, el Defensor de la Audiencia tiene una intervención constante en los espacios de divulgación que emite Radio Andalucía Información, en distintos tramos horarios, promocionando los sistemas de contacto y poniendo de manifiesto las acciones más importantes de cada momento. Igualmente, es la única institución de RTVA que tiene espacio fijo en el programa de Canal Sur Televisión “Compromiso Canal Sur” que inició sus emisiones precisamente este año, con el mismo objetivo de dar a conocer sus funciones.

Por otra parte, en varias ocasiones se ha dirigido al Defensor de la Audiencia de RTVA el propio Defensor del Pueblo Andaluz, para responder, por su parte, a demandas de ciudadanos. En este sentido, es importante señalar el informe que se emitió en el mes de mayo relativo a cómo Canal Sur organizaba sus emisiones de Semana Santa, tanto en Radio como en Televisión, teniendo en cuenta todos los aspectos de infraestructuras, económicos, sociales, turísticos y culturales. El informe respondió al cambio cualitativo de gran importancia que supuso la emisión continuada por Canal 2 de los desfiles procesionales de Málaga y Sevilla, entre otros aspectos novedosos, que ha continuado este año.

También se informó al Defensor del Pueblo Andaluz de situaciones técnicas concretas en diversas poblaciones andaluzas y de la huelga del personal de Interpretación de Lengua de Signos, que se prolongó durante varias semanas.