

# **Memoria del Defensor de la Audiencia de RTVA 2016**

Antonio Manfredi Díaz  
Febrero 2017

### **Nota.-**

*La metodología de esta Memoria es la misma de las anteriores, 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 Internet y Teletexto. 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.-**

Después de los acontecimientos ocurridos en 2015 (cierre de emisiones de satélite, Campanadas y comienzo del conflicto del personal intérprete de Lenguaje de Signos) el número de mensajes recibidos por el Defensor ha vuelto a la tónica habitual, con un ligero aumento. En 2015 – año electoral – llegaron un total de 1.556, casi un 300 % con respecto a años anteriores (685 se centraron en el satélite, 123 en Lenguaje de Signos y 101 en Campanadas) mientras que en 2016 llegamos a los 588, superando las cifras de 2014 (515) pero inferior a 2013 (668) y 2012 (698) y lejos de 2010 (1.056) y 2011 (936).

Estos datos, no obstante, no significan que la interacción con los usuarios de RTVA se termine aquí, pues hay contactos que se producen, principalmente, via redes sociales, atendidos por el personal de Comunicación. Según se nos informa, en torno al 20 % de las comunicaciones que se realizan desde ese área tienen que ver con información relacionada con nuestra programación, especialmente vía mensaje directo de Facebook y Twitter. En 2016 se produjeron 1.095 interacciones de este tipo. Cuando la consulta llega más lejos del propio dato, desde la citada área se aconseja y recomienda al usuario que contacte con el Defensor para realizar la oportuna comunicación, usando ya las vías habituales del propio Defensor. Igualmente, desde Centralita se derivan a diario peticiones de información, ya que los trabajadores de Centralita de RTVA así lo han acordado con el Defensor.

Además, el Defensor decidió no responder a un total de 46 mensajes recibidos, a causa del tono abiertamente insultante – en algunos casos presuntamente injurioso – sin que ni siquiera se pudieran incluir como opinión. Se recibió además un mensaje con un asunto relacionado con personal de RTVA, que fue enviado a la Presidencia del Consejo para su posible tramitación, ya que excedía de las atribuciones del Defensor.

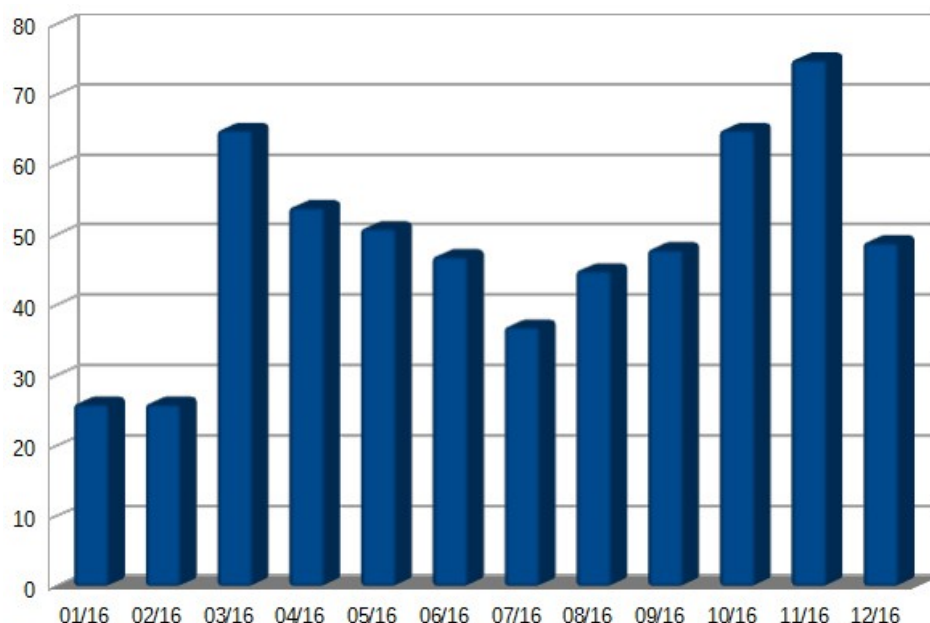
En el mes de enero se produjo un encuentro oficial con el Defensor del Pueblo Andaluz, señor Maeztu, donde se ratificó el compromiso de seguir colaborando para que esa institución se apoyara en el Defensor de Canal Sur en aquellos asuntos relacionados con RTVA. Así ocurrió semanas después, cuando se resolvieron 3 consultas de otros tantos ciudadanos, finalmente archivadas, tras la respuesta enviada

por el Defensor de Canal Sur.

Por otra parte, recordar la figura del titular del Defensor de la Audiencia, Patricio Gutiérrez del Álamo, fallecido en el mes de septiembre. Este Defensor se ocupó de revisar toda la documentación pendiente en el despacho que el finado tenía en Málaga y de enviar a su familia aquellos documentos de carácter personal que allí se encontraban, especialmente los relacionados con su tesis doctoral.

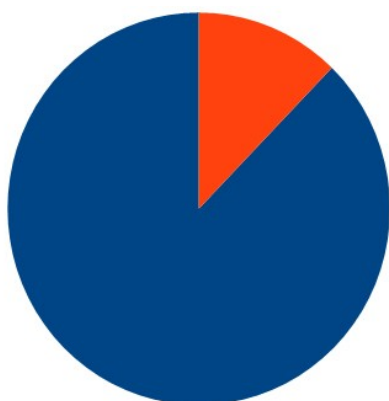
## DATOS GENERALES 2016.-

Durante 2016 se han recibido y respondido un total de 588 comunicaciones de los usuarios, a razón de 27 en enero, 26 en febrero, 65 en marzo, 54 en abril, 51 en mayo, 47 en junio, 37 en julio, 45 en agosto, 48 en septiembre, 65 en octubre, 75 en noviembre y 49 en diciembre, como puede verse en el siguiente gráfico:



Del total de estas comunicaciones recibidas, 516 corresponden a Canal Sur TV ( 87,76 %) y 72 ( 12,24 %) a Canal Sur Radio. Como viene siendo habitual la incidencia es mucho mayor en CSTV (recuérdese que aquí también se incluyen los datos relativos a Internet y Teletexto). En el caso de la Radio, en los meses de abril y noviembre aumenta el porcentaje de quejas recibidas por dos hechos concretos, que tuvieron que ver con un conflicto territorial y el uso de las redes sociales. No obstante, la relación entre uno y otro ha cambiado, pues en 2015 fue sólo de un 2,7% para CSR.

En el gráfico, en azul Televisión ( 87,76 %) y en rojo Radio ( 12,24 %)



### CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES CSTV Y CSR

	En	Fe	Mar	Ab	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>CSTV</b>	24	24	60	43	45	38	35	42	44	60	56	46
<b>CSR</b>	3	2	5	11	6	9	2	3	4	5	19	3

### CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS EN CSTV (Las celdas sin información reflejan que NO llegó ninguna comunicación)

	En	Fe	Mar	Ab	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>Quejas</b>	15	14	49	28	31	24	23	37	28	14	22	16
<b>Sugerencias</b>	5	5	8	9	8	9	1	1	3	7	7	10
<b>Peticiones Info</b>		3	1	1			3	3	12	32	20	10
<b>Felicitaciones</b>	4	1	2	1	1	3			1		1	2
<b>Opiniones</b>		1		4	5	2	8	1		6	6	8

### CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS EN CSR

	En	Fe	Mar	Ab	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>Quejas</b>	3	1	4	10	6	9	2	2	4	2	16	3
<b>Sugerencias</b>		1								3	1	
<b>Peticiones Info</b>				1							1	
<b>Felicitaciones</b>			1									
<b>Opiniones</b>								1			1	

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:

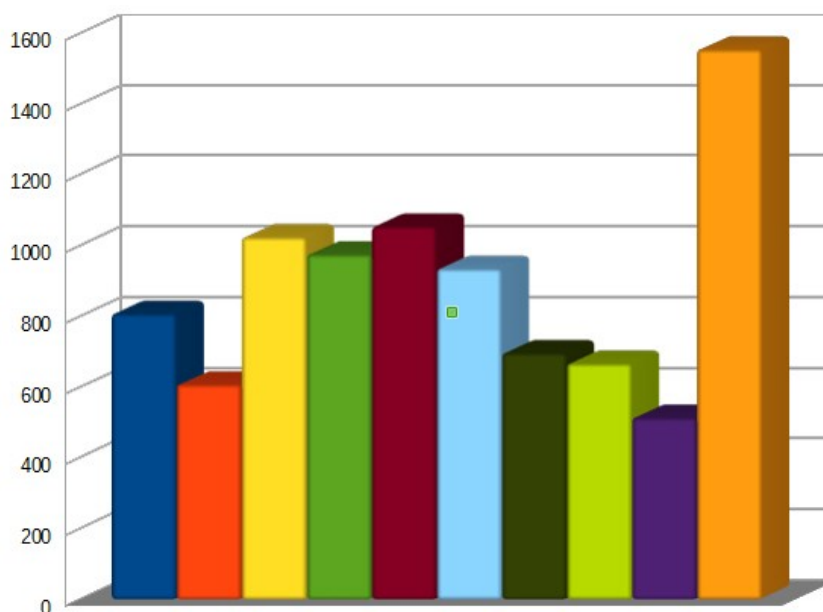
- 363 quejas que suponen el 61,8 % de los mensajes recibidos en 2016
- 43 opiniones (7,3 %)
- 78 sugerencias (13,3 %)
- 87 peticiones de información (14,8 %)
- 17 felicitaciones (2,8 %).

La tabla que sigue muestra estos datos desglosados por medio.

<b>AÑO 2016</b>	<b>CSTV</b>	<b>CSR</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>Quejas</b>	301	62	363	61,8
<b>Opiniones</b>	41	2	43	7,3
<b>Sugerencias</b>	73	5	78	13,3
<b>Peticiones de info</b>	85	2	87	14,8
<b>Felicitaciones</b>	16	1	17	2,8

En el siguiente cuadro se puede apreciar el número de mensajes recibidos en 2016 (588) con respecto a años anteriores, a partir del año 2006 (11 años).

<b>2006</b>	809
<b>2007</b>	609
<b>2008</b>	1025
<b>2009</b>	977
<b>2010</b>	1056
<b>2011</b>	936
<b>2012</b>	698
<b>2013</b>	668
<b>2014</b>	515
<b>2015</b>	1556



## MENSAJES POR TIPOS Y CONTENIDOS EN CSTV

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

	<b>Quejas</b>	<b>Opiniones</b>	<b>Sugerencias</b>	<b>Petición Info</b>	<b>Felicitaciones</b>
Semana Santa	43		1		1
Informativos	40	5	6		2
Andalucía Dir.	32		1		3
Dir Técnica	27		4	9	
Teletexto	22		1	4	
La Tarde Aquí.	19	4	7		1
Carnaval	14			1	
El Legado	14		5	5	
Programas	12	3	8	10	3
Toros p Todos	11	2	1		1
Yo Soy del Sur	11		1	2	
Se llama Copla	9	3	3	41	
Cometelo	7	1	2		
Magna Huelva	6				
Publicidad	3	2	1		
Documentales	3		1	1	
28 F	2		2		1
Salud al Día	2				
La Báscula	2		2	2	1
Salud al Día	2		2		
La Tienda	2				
Interactivos	1	1	1	4	
Deportes	1	3	1		
Consumo	1				
Menuda Noche	1	1		2	
Mañana Ana	1		1		
Tierra y Mar	1				
Memoria 2104	1				
ATV	1		1		
Vaya Tela	1				
Fenómeno Fun	1	1			
Los Descendi	1				1

	Quejas	Opiniones	Sugerencias	Petición Info	Felicitaciones
Este es mi pue	1				
Alerta Andaluc	1				
Esp. Unicef	1				
Rocío		1			1
Y tu qué opin			3		
75 Minutos		1			
Archivo				2	
Ofú		2	1		
Canal Sur 2		2	2		
Respuesta Hª			1		
La Banda		1	4		
Flamenco			4		
B Fenomenos				2	
Esclava Blanca				1	
Turismo				3	
Anun. Navidad			1		
Subtitulación			1		
Satélite				1	1

Estos son los 11 temas más importantes por número de quejas.



## MENSAJES POR TIPOS EN CSR

Quejas	Opiniones	Sugerencias	Petición Info	Felicitaciones
59	2	5	1	2

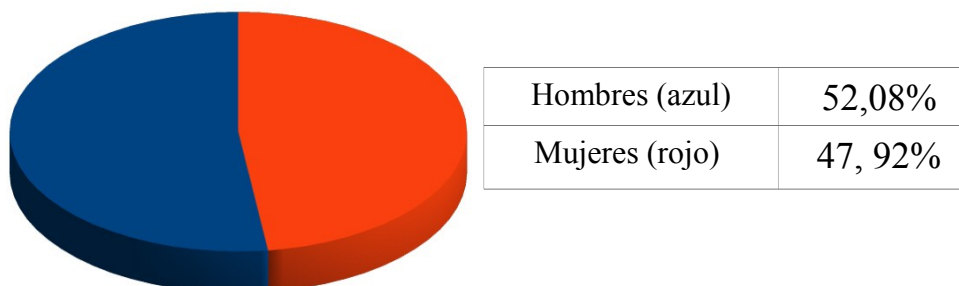


	Quejas	Opiniones	Sugerencias	Petición Info	Felicitaciones
Dir. Técnica	14				
El público	14		1		
Deportes	12	1			1
Flamenco Rad	5				
Informativos	4				
Carnaval	3				
Radio a Carta	2				
Noche + Herm	2		2		
RAI	1		1		
Comercial	1				
Aquí Estamos	1				
Acento Andal		1			
Semana Santa			1		1
Archivo				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 2016 el número de mujeres aumenta en porcentaje con respecto a 2015 en más de 7 puntos. Lo que puede verse a continuación son cuadros y gráficos que muestran estos porcentajes tanto en 2016 como en el marco de la evolución desde 2010.



	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Hombres</b>	64,10 %	58,34 %	56,49 %	52,28 %	52,13 %	59,52 %	52,08 %
<b>Mujeres</b>	35,89 %	41,62 %	43,50 %	47,71 %	37,86 %	40,48 %	47,92 %

## CÓMO LLEGAN LOS MENSAJES.-

Como viene siendo habitual, el año 2016 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 17,4 % de las comunicaciones recibidas por el Defensor de la Audiencia durante 2016 llegaron vía contestador telefónico al número 955 05 46 33. El resto llegaron vía correo electrónico, salvo 5 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. No obstante, cada llamada recibida en el contestador es también verificada y se contacta con la persona siempre que deje con claridad el motivo de su llamada. En muchas ocasiones se trata de personas de edad avanzada, sin formación digital, que realizan numerosas consultas que le son respondidas a la mayor brevedad posible.

<b>Correo Electrónico</b>	77,6 %
<b>Teléfono</b>	17,4 %
<b>Correo postal</b>	5 %

	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Email</b>	67,05 %	80,25 %	63,80 %	73,35 %	66,78 %	81,38 %	77,6 %
<b>Teléfono</b>	31,76 %	18,72 %	35,37 %	24,85 %	31,58 %	18,3 %	17,4 %
<b>Postal</b>	1,17 %	1,02 %	0,82 %	1,78 %	1,63 %	0,59 %	5 %

## **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 los servicios 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 2016.

<b>25 -34</b>	11,61 %
<b>35-44</b>	21,44 %
<b>45 -54</b>	24,99 %
<b>55 +</b>	41,96 %

## **GEOGRAFÍA.-**

En este apartado hemos incluido en primer lugar los datos de navegación de visitas a la web del Defensor, pues se consideran claramente definatorios 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 87,11 % procede de España. Llama la atención el aumento de las visitas desde Australia, para seguir con Argentina, Alemania, Suiza, México, Austria, Francia, Inglaterra y Guatemala.

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.

<b>Sevilla</b> 25,13 %	<b>Málaga</b> 7,60 %
<b>Madrid</b> 6,43 %	<b>Granada</b> 5,26 %
<b>Barcelona</b> 5,26 %	<b>Córdoba</b> 1,76 %
<b>Jaén</b> 1,75 %	<b>Huelva</b> 1,17 %
<b>Marbella</b> 1,17 %	<b>Jerez de la F.</b> 1,15 %
<b>Almería</b> 0,59 %	<b>Cádiz</b> 0,58 %

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:

<b>Andalucía</b>	525	89,28 %
<b>Resto de España</b>	46	7,9 %
<b>Resto de Europa</b>	14	2,4 %
<b>Resto del Mundo</b>	3	0,5 %

Centrándonos en los datos de Andalucía, por provincias y año, desde 2010, 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.

	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Sevilla</b>	30,31 %	29,72 %	28,99 %	34,56 %	34,01 %	35,08 %	35,13 %
<b>Málaga</b>	20,90 %	22,35 %	19,96 %	19,63 %	18,26 %	19,40 %	23,77 %
<b>Cádiz</b>	13,93 %	12,53 %	13,94 %	10,40 %	11,87 %	11,03 %	13,73 %
<b>Córdoba</b>	10,22%	9,45 %	11,45 %	10,06 %	7,53 %	8,96 %	8,76 %
<b>Granada</b>	8,36 %	8,72 %	8,33 %	9,73 %	9,36 %	9,24 %	9,01 %
<b>Almería</b>	6,38 %	6,38 %	6,59 %	5,70 %	4,56 %	4,72 %	5,09 %
<b>Huelva</b>	5,45 %	6,38 %	6,07 %	4,02 %	8,21 %	7,14 %	8,13 %
<b>Jaén</b>	4,90 %	4,41 %	4,42 %	5,38 %	6 %	6,16 %	6,43 %

En términos totales, los datos de 2016, por provincias, son los siguientes:

<b>Sevilla</b>	215
<b>Málaga</b>	123
<b>Cádiz</b>	58
<b>Córdoba</b>	40
<b>Granada</b>	28
<b>Almería</b>	23
<b>Huelva</b>	20
<b>Jaén</b>	18
<b>TOTAL</b>	<b>525</b>

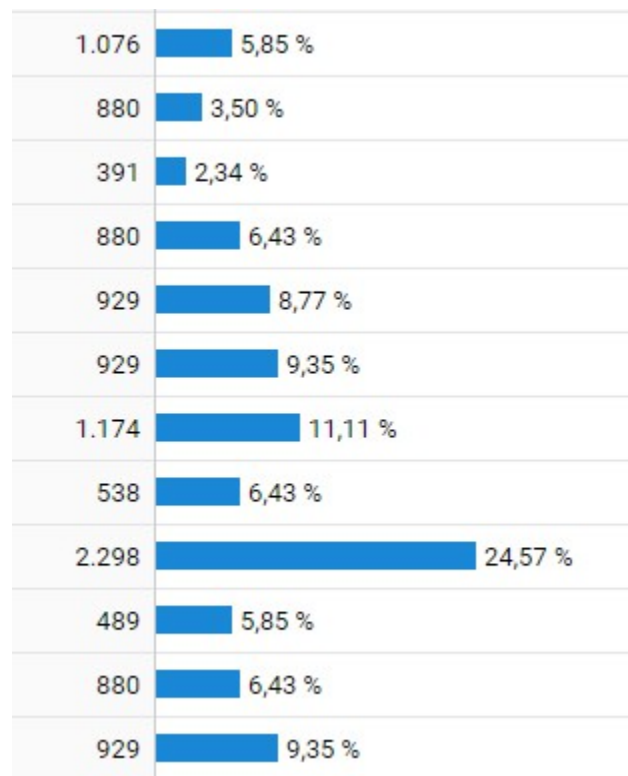
## **LA WEB DEL DEFENSOR.-**

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 2016. Un 57,31 % de los usuarios accede ya sea por un teléfono móvil o una tableta, superando así las entradas vía ordenador.

Los datos estadísticos de la web arrojan una información interesante. Durante 2016, las informaciones que mas se consultaron tuvieron que ver con la muerte del Defensor, Patricio Gutiérrez del Álamo; el anuncio de la vuelta de las emisiones en HD; los vídeos donde participa el Defensor en el programa Compromiso, subidos especialmente al canal de Youtube de Canal Sur; el habla andaluza en nuestros presentadores; Canal Sur Andalucía; y los problemas de recepción de las distintas emisoras de Canal Sur Radio en varias provincias. La web ya va por las 751 entradas y los 804 comentarios.

En términos cuantitativos, la web del Defensor de la Audiencia de RTVA supuso el 0,29 % de todas las visitas a las distintas webs de RTVA o, lo que es lo mismo, 11.393 páginas vistas y un total de 7481 usuarios. Esto supone una baja del 43,4% con respecto a los datos de 2015, en sintonía con los datos generales que ofrece el conjunto de webs de RTVA.

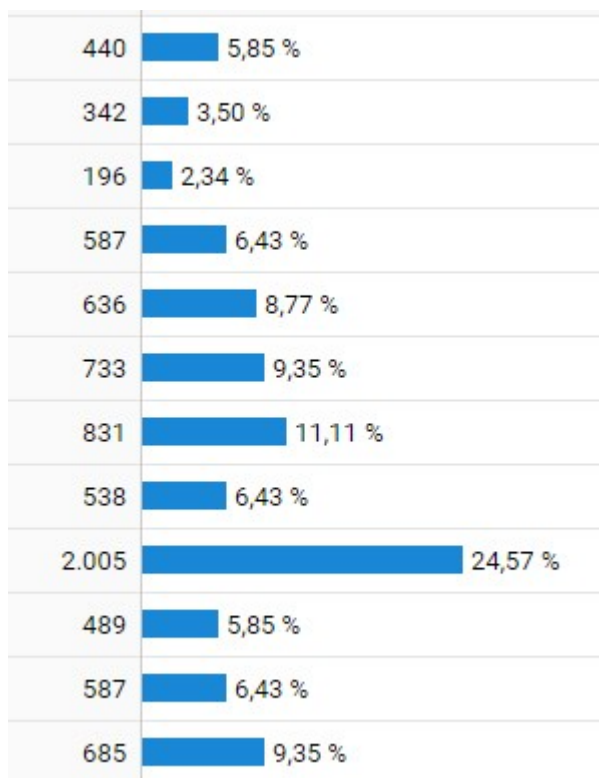
Se presentan a continuación los datos por meses, comenzando por enero, en términos de páginas vistas, con su porcentaje correspondiente. La información siempre procede de Google Analytics. Como puede verse, el mes de septiembre supuso casi el 25 % de las visitas.



Comparativa de Páginas Vistas con respecto a los años 2014 y 2015.

	2014	2015	2016
<b>Enero</b>	777	13.565	1076
<b>Febrero</b>	888	5.410	880
<b>Marzo</b>	666	2.980	391
<b>Abril</b>	444	2.744	880
<b>Mayo</b>	666	1.803	929
<b>Junio</b>	3.885	1.568	929
<b>Julio</b>	2.997	1.411	1.174
<b>Agosto</b>	4.218	1.098	538
<b>Septiembre</b>	2.442	941	2.298
<b>Octubre</b>	1.998	941	489
<b>Noviembre</b>	1.443	784	880
<b>Diciembre</b>	2442	470	929
<b>TOTAL</b>	22.866	33.715	11.393

Como puede verse, el mes de enero, con respecto a 2015, resultó determinante en la diferencia de resultados. En 2015 el tema del cierre de emisiones del satélite centró gran parte de las visitas. Veamos ahora usuarios únicos visitantes de la web del Defensor, por meses, comenzando por enero. Septiembre fue también el mes de mayor presencia.



Comparativa de Usuarios Únicos con respecto a los años 2014 y 2015

	2014	2015	2016
<b>Enero</b>	444	4.313	440
<b>Febrero</b>	444	2.352	342
<b>Marzo</b>	555	863	196
<b>Abril</b>	444	706	587
<b>Mayo</b>	444	706	636
<b>Junio</b>	1.332	627	733
<b>Julio</b>	444	627	831
<b>Agosto</b>	666	549	538
<b>Septiembre</b>	999	470	2005
<b>Octubre</b>	999	392	489
<b>Noviembre</b>	555	392	587
<b>Diciembre</b>	1.221	314	685
<b>TOTAL</b>	8.547	12.153	7.481

La causa de que septiembre sea determinante en visitas y usuarios únicos es el anuncio en la web del Defensor de la vuelta de las emisiones en HD y el fallecimiento del Defensor de la Audiencia, Patricio Gutiérrez del Álamo.

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.

<b>2006</b>	5.177
<b>2007</b>	11.087
<b>2008</b>	13.084
<b>2009</b>	15.341
<b>2010</b>	17.015
<b>2011</b>	13.229
<b>2012</b>	17.519
<b>2013</b>	11.218
<b>2014</b>	8.547
<b>2015</b>	12.153
<b>2016</b>	7.481

## **RELACIONES EXTERNAS**

El Defensor del Espectador ha participado, durante 2016, en varios foros universitarios y docentes, donde ha podido explicar sus funciones, especialmente en la Facultad de Comunicación de la Universidad de Sevilla, donde fue invitado a impartir una conferencia por el Colegio de Periodistas, en el marco de sus jornadas de formación. Igualmente, invitado por el Ayuntamiento de Sanlúcar la Mayor, participó en una clase a alumnos del Instituto de la localidad acerca de la televisión pública.

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”, con el mismo objetivo de dar a conocer sus funciones. Los vídeos se extraen del conjunto del programa y se colocan en la web del Defensor, a partir del

canal Youtube de Canal Sur.

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 con respecto a un usuario de un concurso que señalaba no haber recibido las cantidades adeudadas. Tras los informes enviados al Defensor del Pueblo Andaluz, se archivaron las actuaciones.

**Finalmente, este Defensor quiere agradecer a todas las áreas de RTVA las facilidades dadas para el ejercicio de su trabajo, con respuestas siempre ajustadas en el tiempo a cuantas consultas se realizan.**