

Memoria del Defensor de la Audiencia de RTVA 2017

Antonio Manfredi Díaz
Febrero 2018

Nota.-

La metodología de esta Memoria es la misma de años anteriores, presentadas ante el Consejo de Administración de RTVA y la misma que se usa en los informes mensuales que se presentan al Consejo. Sólo hay una excepción, la separación de Internet / Teletexto de CSTV; de manera que los mensajes que van en el epígrafe CSTV incluyen los de las tres cadenas de televisión. 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. En el caso de Internet, se refiere a todo lo relacionado con nuestros Servicios Web, así como el Teletexto.

INTRODUCCIÓN.-

Después de los acontecimientos ocurridos en 2015, el número de mensajes recibidos por el Defensor ha vuelto a la tónica habitual, con un ligero aumento. En 2015 – año electoral, cierre de emisiones de satélite, Campanadas y comienzo del conflicto del personal intérprete de Lenguaje de Signos – llegaron un total de 1.556 mensajes, casi un 300 % con respecto a años anteriores mientras que en 2016 llegamos a los 588 y en 2017 nos hemos situado en los 591, superando las cifras de 2014 (515) pero inferior a 2013 (668) y 2012 (698) y lejos de 2010 (1.056) y 2011 (936). Es decir, el incremento entre los años 2016 y 2017 es del 0,51 %.

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 2017 se produjeron 1.234 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 y contacto con el Defensor.

Además, el Defensor decidió no responder a un total de 39 mensajes recibidos, a causa del tono abiertamente insultante – en algunos casos presuntamente injurioso – sin que ni siquiera se pudieran incluir como opinión.

El Defensor optó, desde enero de 2017, por separar los datos de Internet//Teletexto de los de CSTV, dada su creciente importancia y lo concreto y distinto de los temas que se nos solicitaban. Como podrá comprobarse más adelante, ha sido amplio el número de quejas y comentarios enviados por los usuarios.

En cuanto al tipo de quejas y mensajes en general atendidos por el Defensor,

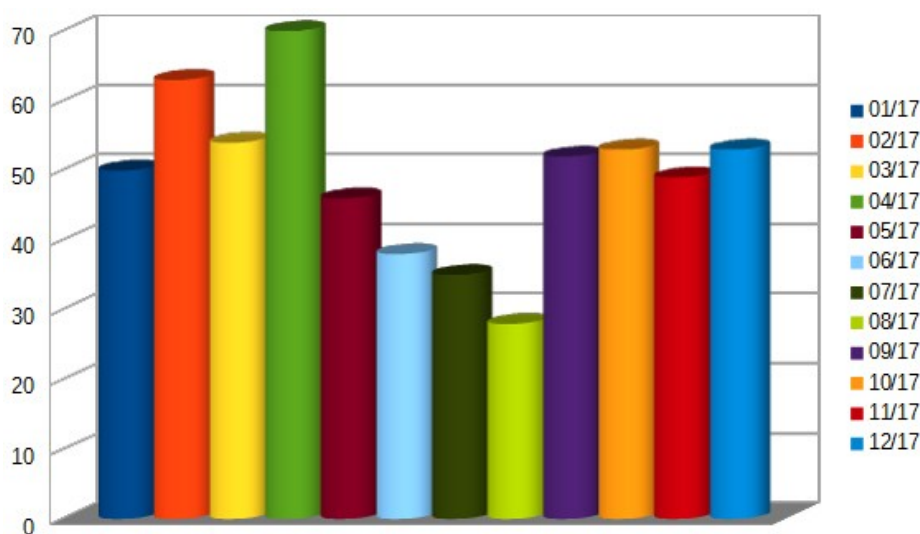
destacan los relacionados con programas como La Tarde Aquí y Ahora, Andalucía Directo y, en general de los Servicios Informativos, algunos de ellos de repercusión mediática importante. Se trata, precisamente, de los contenidos de mayor audiencia en CSTV. Además, hay que destacar los fallos recurrentes en la rotulación de los programas, que son advertidos por numerosos usuarios.

Por lo que se refiere a Canal Sur Radio, la información Local y Deportiva, así como los problemas técnicos han centrado las quejas y comentarios de los usuarios, situados mayoritariamente en la información de proximidad. En cuanto a Internet y Teletexto destacan los problemas técnicos para acceder a algunos contenidos en la TV y Radio a la Carta y, sobre todo, los fallos en el Teletexto, muy comentados por los usuarios.

Por Extensión también la Dirección Técnica, la Dirección Jurídica y la Dirección Comercial han sido consultadas para temas relacionados con TV, Radio o Internet/Teletexto. Por todo ello, 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 realizaron.

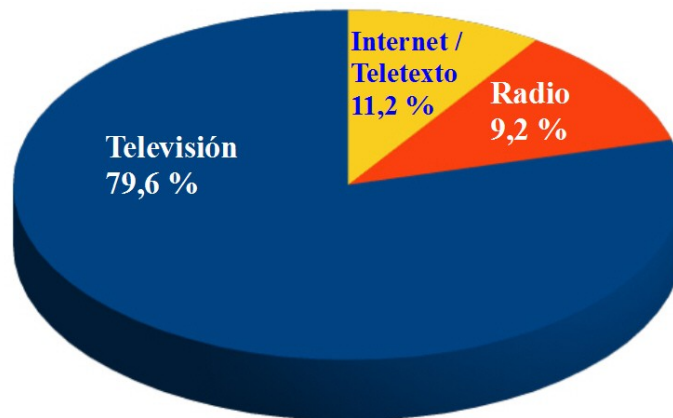
DATOS GENERALES 2017.-

Durante 2017 se han recibido y respondido un total de 591 comunicaciones de los usuarios, a razón de 50 en enero, 63 en febrero, 54 en marzo, 70 en abril, 46 en mayo, 38 en junio, 35 en julio, 28 en agosto, 52 en septiembre, 53 en octubre, 49 en noviembre y 53 en diciembre, como puede verse en el siguiente gráfico:



Del total de estas comunicaciones recibidas, 468 corresponden a Canal Sur TV (79,6 %), 56 (9,2 %) a Canal Sur Radio y 67 (11,2 %) a Internet//Teletexto.

En el gráfico, en azul Televisión (79,6 %), en rojo Radio (9,2 %) y en amarillo Internet / Teletexto (11,2 %)



CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES CSTV, CSR, INTERNET/TXT

	En	Fe	Mar	Ab	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic
CSTV	43	49	39	57	34	30	29	20	47	47	36	37
CSR	3	8	7	5	4	3	3	5	2	46	6	6
INT	4	6	8	8	8	5	3	3	3	2	7	10

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
Quejas	22	36	12	35	10	16	21	7	31	24	19	21
Sugerencias	1	2	4	2	3	2			1	4	3	4
Peticiones Info	10	6	11	14	12	8	6	10	6	6	6	7
Felicitaciones	1		1	3	2			1	3	2	2	1
Opiniones	9	5	11	3	7	4	2	2	6	11	6	4

CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS EN CSR

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

CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS EN INTERNET/TXT

	En	Fe	Mar	Ab	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic
Quejas	3	6	8	8	8	4	2	3	3	2	7	8
Sugerencias						1						1
Peticiones Info	1						1					1
Felicitaciones												
Opiniones												

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:

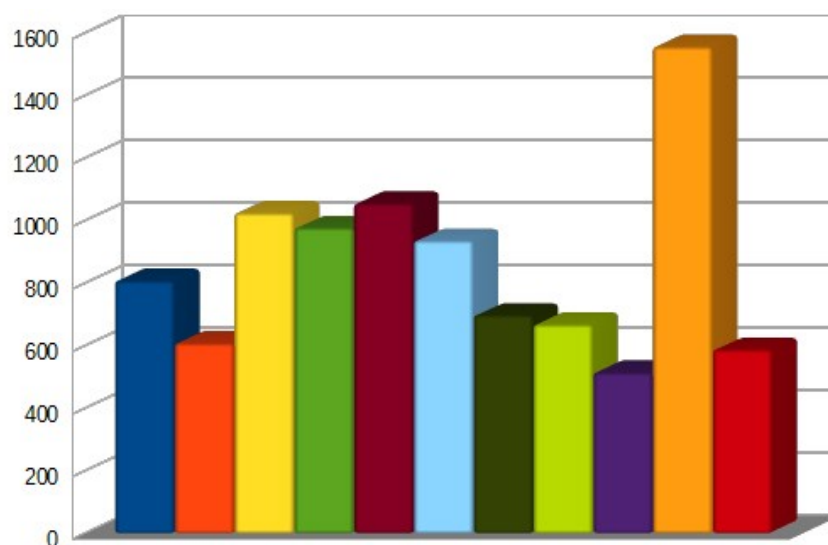
- 350 quejas que suponen el 59,25 % de los mensajes recibidos en 2017
- 79 opiniones (13,8 %)
- 36 sugerencias (6,09 %)
- 108 peticiones de información (18,27 %)
- 18 felicitaciones (2,59 %).

La tabla que sigue muestra estos datos desglosados por medio.

AÑO 2017	CSTV	CSR	INT/TXT	Total	%
Quejas	254	34	62	350	59,25
Opiniones	70	9		79	13,08
Sugerencias	26	8	2	36	6,09
Peticiones de info	102	3	3	108	18,27
Felicitaciones	16	2		18	2,59

En el siguiente cuadro se puede apreciar el número de mensajes recibidos en 2017 (591) con respecto 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
2015	1556
2016	588



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
Informativos	86	20	6	7	
La Tarde Aquí...	41	4	3	4	3
Dir Técnica	25			19	
Semana Santa	18	1			
Andalucía Dir.	13	4	1	1	2
Programas	12	20	5	4	
Esp Fin Año	7				
Vaya Tela	7				
Comercial	6				
Gente Maravi.	5	1			1
Carnaval	5	1			
And x España	4				1
Emisiones	3		1		
La Báscula	3			6	

Deportes	2	2	3	1	
Cine	2			1	
El Tiempo	2				
Toros	2			1	
Subtitulación	1		1		
Canal Sur And	1			1	
Cometelo	1	2	1		
TV Carta	1			2	
Yo Soy del Sur	1	8	4	5	1
No pierdas C.	1				
El Rocío	1				1
75 Minutos	1				
Patrón Mal	1			5	
Documentales	1		2		1
Voz Arrabal	1				
Experienc. TV	1				
Menuda Noche			1	1	
Flamenco			1		
Entreolivos				5	
Brigada de Fen				1	
Descendientes				1	
Vuelta CS2			2	1	
Vuelta Copla				35	
Virgen Cabeza					1
And Fiesta					1
Booking				3	
La Banda				2	
ATV				3	2
Tierra y Mar				1	
Canal Sur					1

Además de las quejas, especial mención merecen los 35 mensajes, repartidos entre los 12 meses del año, de usuarios que preguntan por la vuelta de “Se llama Copla”.

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



MENSAJES POR TIPOS EN CSR

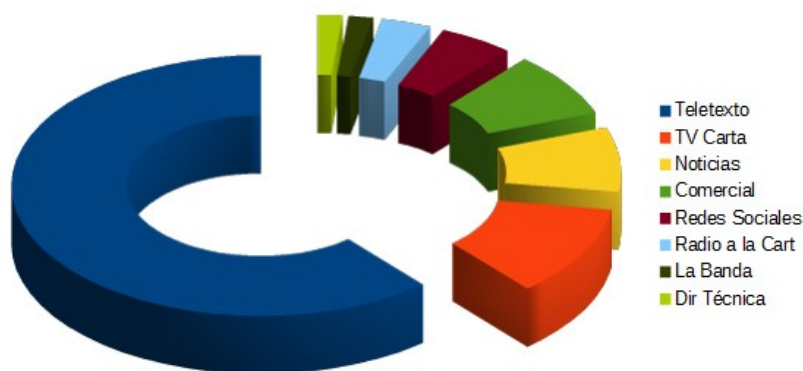
	Quejas	Opiniones	Sugerencias	Petición Info	Felicitaciones
Informativos	16	6			
Dir Técnica	7		1	1	
Podcast	3		1		
Deportes	3	2			
La noche + H.	2	1	2		
Canal Fiesta	1				
Toros	1				
Aquí Estamos	1				
El Público				1	
RAI				1	
La Calle de En.			4		



Estos son los 8 temas por número de quejas.

MENSAJES POR TIPOS EN INTERNET / TELETEXTO

	Quejas	Opiniones	Sugerencias	Petición Info	Felicitaciones
Teletexto	38		1		
TV Carta	7		1	1	
Noticias	5				
Comercial	5				
Redes Sociales	3				
Radio a la Cart	2				
La Banda	1				
Dir Técnica	1				
Ap. Móviles				2	



Estos son los 8 temas por número de quejas.

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 y cercano, en cifras, a 2016. En 2017 el número de mujeres aumenta en porcentaje con respecto a 2016 en un 0,22 %, lo que confirma el aumento porcentual, que en 2016 supuso más de 7 puntos. Lo que puede verse a continuación son cuadros y gráficos que muestran estos porcentajes tanto en 2017 como en el marco de la evolución desde 2011.



Hombres (azul)	51,86 %
Mujeres (rojo)	48,14 %

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Hombres	58,34 %	56,49 %	52,28 %	52,13 %	59,52 %	52,08 %	51,86 %
Mujeres	41,62 %	43,50 %	47,71 %	37,86 %	40,48 %	47,92 %	48,14 %

CÓMO LLEGAN LOS MENSAJES.-

Como viene siendo habitual, el año 2017 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 16,9 % de las comunicaciones recibidas por el Defensor de la Audiencia durante 2017 llegaron vía contestador telefónico al número 955 05 46 33. El resto llegaron vía correo electrónico, salvo 4 cartas postales (exceptuamos aquí la relación postal con la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, de la que se hablará posteriormente en esta misma Memoria).

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 y obligatorios de identificación, lo que permite abordar directamente cada cuestión. No obstante, cada llamada recibida en el contestador es también verificada y se contacta con cada persona, aunque no manifieste con claridad el motivo de su llamada. Hay que tener en cuenta que, 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.

Correo Electrónico	83,24 %
Teléfono	16,09 %
Correo postal	0,67 %

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Email	80,25 %	63,80 %	73,35 %	66,78 %	81,38 %	77,6 %	83,24 %
Teléfono	18,72 %	35,37 %	24,85 %	31,58 %	18,3 %	17,4 %	16,09 %
Postal	1,02 %	0,82 %	1,78 %	1,63 %	0,59 %	5 %	0,67 %

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 2017.

18 -24	4,95 %
25 -34	17,55 %
35-44	23,52 %
45 -54	22,28 %
55-64	21,80 %
65 +	9,90 %

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 91,39 % procede de España. Siguen Estados Unidos (1,10 %), Francia (0,92 %), Alemania (0,81 %), Argentina (0,61 %), México (0,56 %), Colombia (0,37 %), Inglaterra (0,37 %) y Suiza (0,32 %).

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.

Sevilla 20,75 %	Puerto de S. María 1,98 %
Madrid 9,95 %	Huelva 1,69 %
Málaga 8,73 %	Alhaurín de la Torre 1,54 %
Granada 4,55 %	Almería 1,35 %
Barcelona 4,18 %	Jaén 1,33 %
Córdoba 3,09%	Cádiz 0,89 %

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	507	85,78 %
Resto de España	64	10,85 %
Resto de Europa	19	3,21 %
Resto del Mundo	1	0,16 %

Centrándonos en los datos de Andalucía, por provincias y año, desde 2011, 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.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Sevilla	29,72 %	28,99 %	34,56 %	34,01 %	35,08 %	35,13 %	35,11 %
Málaga	22,35 %	19,96 %	19,63 %	18,26 %	19,40 %	23,77 %	23,98 %
Cádiz	12,53 %	13,94 %	10,40 %	11,87 %	11,03 %	13,73 %	12,45 %
Córdoba	9,45 %	11,45 %	10,06 %	7,53 %	8,96 %	8,76 %	8,53 %
Granada	8,72 %	8,33 %	9,73 %	9,36 %	9,24 %	9,01 %	9,14 %
Almería	6,38 %	6,59 %	5,70 %	4,56 %	4,72 %	5,09 %	5,84 %
Huelva	6,38 %	6,07 %	4,02 %	8,21 %	7,14 %	8,13 %	8,09 %
Jaén	4,41 %	4,42 %	5,38 %	6 %	6,16 %	6,43 %	6,37 %

En términos totales, los datos de 2017, por provincias, son los siguientes:

Sevilla	209
Málaga	112
Cádiz	56
Córdoba	41
Granada	27
Almería	24
Huelva	24
Jaén	14
TOTAL	507

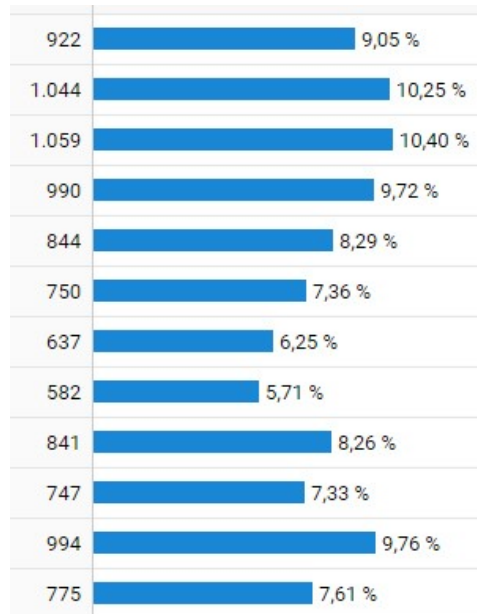
LA WEB DEL DEFENSOR.-

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 la red twitter (@canalsur y @defensorrtva) 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 2017. Un 57,3 % de los usuarios accede desde un teléfono móvil. El 10,09 % lo hace desde una tableta y el resto, un 31,97 % lo hace desde un ordenador. Es decir, un 67,39 % accede desde un dispositivo móvil, lo que supone más de 10 puntos con respecto a los datos de 2016.

Los datos estadísticos de la web arrojan una información interesante. Durante 2017, las informaciones que más se consultaron (excluyendo la propia portada de la página) tuvieron que ver con El Deporte Base y especialmente el Balonmano en Puente Genil; la posible vuelta de “Se llama Copla”; el habla de los periodistas de CSTV y CSR y los vídeos donde participa el Defensor en el programa Compromiso, subidos especialmente al canal de Youtube de Canal Sur. La web ya va por las 804 entradas (a 1 de febrero de 2018) y los 768 comentarios.

En términos cuantitativos, la web del Defensor de la Audiencia de RTVA supuso el 0,70 % de todas las visitas a las distintas webs de RTVA o, lo que es lo mismo, 10.185 páginas vistas y un total de 7438 usuarios. Es decir, unos datos inferiores a los de 2016, que dio 7.481 usuarios y 11.393 páginas vistas.

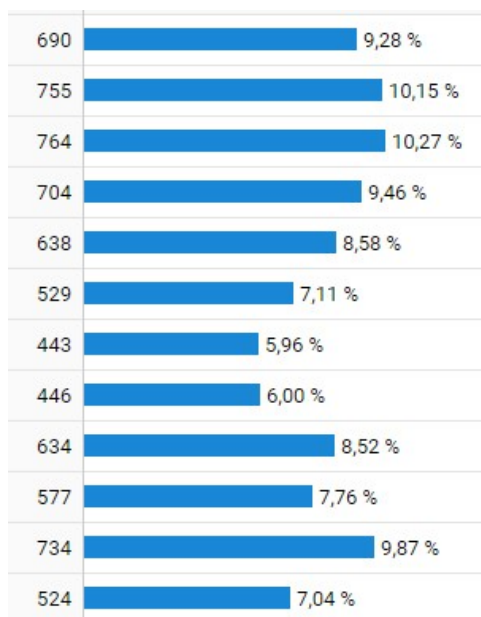
Se presentan a continuación los datos por meses, comenzando por enero, en términos de páginas vistas (el total es 10.185), con su porcentaje correspondiente. La información siempre procede de Google Analytics.



Comparativa de Páginas Vistas con respecto a los años 2015 y 2016.

	2015	2016	2017
Enero	13.565	1076	922
Febrero	5.410	880	1044
Marzo	2.980	391	1059
Abril	2.744	880	990
Mayo	1.803	929	844
Junio	1.568	929	750
Julio	1.411	1.174	637
Agosto	1.098	538	582
Septiembre	941	2.298	841
Octubre	941	489	747
Noviembre	784	880	994
Diciembre	470	929	775
TOTAL	33.715	11.393	10.185

Como puede verse, febrero y marzo repuntaron con respecto a 2016. Veamos ahora usuarios únicos visitantes de la web del Defensor (el total es 7.438), por meses, comenzando por enero. Febrero y marzo superar los dos dígitos.



Comparativa de Usuarios Únicos con respecto a los años 2015 y 2016

	2015	2016	2017
Enero	4.313	440	690
Febrero	2.352	342	755
Marzo	863	196	764
Abril	706	587	704
Mayo	706	636	638
Junio	627	733	529
Julio	627	831	443
Agosto	549	538	446
Septiembre	470	2005	634
Octubre	392	489	577
Noviembre	392	587	734
Diciembre	314	685	524
TOTAL	12.153	7.481	7.438

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
2016	7.481
2017	7.438

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

Como se sabe, el Defensor del Pueblo Andaluz contacta y pide informe al Defensor de la Audiencia de RTVA de todos los temas que tengan que ver con RTVA, con independencia de posteriores gestiones ante otras instituciones. El Defensor de la Audiencia de RTVA consulta con la dirección correspondiente para elaborar el oportuno informe que, a su vez, también es incluido en el informe mensual que se presenta, como es preceptivo, ante el Consejo de Administración.

A lo largo de 2017 el Defensor del Pueblo Andaluz solicitó 4 informes al Defensor de la Audiencia de RTVA, dos relativos a cuestiones técnicas y otros dos sobre tratamiento informativo. Se elaboró el correspondiente informe de respuesta y, en los cuatro casos, el Defensor del Pueblo Andaluz dio por terminadas las actuaciones agradeciendo la información facilitada.

También se atendió un requerimiento de información de la Oficina del Defensor del Pueblo Español.

RELACIONES EXTERNAS

El Defensor del Espectador ha participado, durante 2017, en varios foros universitarios y docentes, donde ha podido explicar sus funciones. El 24 de marzo participó en el Congreso “Media Ethics”, organizado por la Universidad de Sevilla, en la Facultad de Comunicación.

El 10 de abril el Defensor fue invitado al programa “La Tarde Aquí y Ahora” para informar sobre sus funciones.

El 26 de octubre el Defensor fue invitado al CONGRESO INTERNACIONAL “EDIC I. EL DERECHO DE ACCESO A LOS MEDIOS”, organizado por la Universidad CEU Cardenal Herrera, en Valencia para participar en una mesa redonda, de acuerdo al siguiente programa:

11.30-13h MESA: El acceso y la participación a través de los mecanismos de autorregulación.

- SALVADOR ALSIUS, Vicepresidente del Consell de l’Audiovisual de Catalunya.
- CARMEN FERNÁNDEZ, Consejera del Consejo Audiovisual de Andalucía, CAA
- ANTONIO MANFREDI, Defensor de la Audiencia de Canal Sur
- ALEJANDRO CABALLERO, Presidente del Consejo de Informativos de TVE
- MODERA: Hugo Aznar, Director del Dpto. de CC. Políticas, Ética y Sociología, de la CEU UCH y miembro de la Comisión de Arbitrajes, Quejas y Deontología de la FAPE.

El Defensor tuvo ocasión de explicar a los congresistas sus funciones actuales y las fórmulas de contacto con los usuarios de todos los medios de RTVA.

El día 9 de noviembre, el Defensor actuó como moderador de la Mesa Redonda “25 años de Telecomunicaciones desde la Expo’92” organizada por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación de Andalucía Occidental y Ceuta (COITAOC), con la colaboración de la Asociación Andaluza de Ingenieros de Telecomunicación de Andalucía Occidental (ASITANO).

El Defensor asistió el jueves 16 de mayo a la presentación de la figura del Defensor del Usuario en EMASESA, Sevilla. Se mantuvo una reunión protocolaria con el nuevo Defensor.

Finalmente, el Defensor fue invitado al Jurado de los IV Premios Andalucía de Comunicación Audiovisual, el 17 de noviembre. Asistió también a la entrega de los correspondientes premios, un mes después.