

# **Memoria del Defensor de la Audiencia de Canal Sur 2019**

Antonio Manfredi Díaz  
Marzo 2020

### **Nota.-**

*La metodología de esta Memoria es la misma de años anteriores, presentadas ante el Consejo de Administración de RTVA y publicadas en la Web del Defensor. Es también la misma que se usa en los informes mensuales que se presentan al Consejo. 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. Finalmente, el Teletexto que es tratado de forma independiente a la web.*

### **INTRODUCCIÓN.-**

Sin incluir los acontecimientos excepcionales ocurridos en 2015 (anuncio del cierre de las emisiones satélite, Campanadas y suspensión del servicio de Lenguaje de Signos, lo que supuso 1556 mensajes), el número de mensajes recibidos por el Defensor ha ido creciendo, hasta llegar en 2019 a **1517, aunque, en la práctica, hemos de contar 1057 mensajes**. La diferencia de esos **460** mensajes está en la irrupción del programa “El Público tiene la Palabra”, a partir de septiembre, en el informativo de la mañana de Jesús Vigorra y la confusión de los usuarios pensando que el Defensor es su puerta de entrada. A todos se les atiende, informándoles del camino correcto para el contacto, pero no pueden considerarse mensajes dirigidos directamente al Defensor. En este sentido, se han hecho esfuerzos para que los usuarios contacten directamente, pero las búsquedas en Internet engañan y producen confusión. En la web del Defensor, <http://www.canalsur.es/Defensor-2413.html> en el apartado del formulario de contacto, se insertó el siguiente mensaje:

*NOTA IMPORTANTE: El Defensor de la Audiencia sólo entiende de temas relacionados con Canal Sur. Si quiere usted dirigirse al programa "La Mañana de Andalucía" de Jesús Vigorra debe hacerlo OBLIGATORIAMENTE al siguiente correo electrónico: [elpublicotienelapalabra@rtva.es](mailto:elpublicotienelapalabra@rtva.es) o al teléfono 670940200 (sólo para wasap de audio, no responden llamadas).*

En cuanto a 2018 se recibieron un total de **705 mensajes**, lo que supone un aumento en 2019 del **58,44 %**. Como ya se ha dicho, en 2015 –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 a 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, que **en 2019 superamos a los años 2010 y 2011 y nos acercamos a los datos de 2015. Y superamos con creces los datos de 2013 y 2014, culminando así una senda en alza de los últimos 8 años, con la excepción siempre de 2015.**

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 adscrito a Canal Sur Media. Según se nos informa, en torno al 26 % 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. Cuando se producen estas interacciones y 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 la centralita telefónica se derivan a diario peticiones de información y contacto con el Defensor.

Además, el Defensor decidió no responder a un total de 19 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 al área de Internet.

Por otra parte, el Defensor incluyó el pasado año un apartado especial a su relación con el Defensor del Pueblo Andaluz, del que llegaron 4 quejas, todas ellas respondidas a satisfacción de esa institución, que acabó archivando las actuaciones. Sin embargo, en 2019 no llegó ninguna comunicación, aunque se está siempre a su disposición.

En diciembre de 2019, fui citado por dos personas responsables del área de Auditorías de la Cámara de Cuentas de Andalucía, en el despacho y en presencia de don Miguel Cruz Mejías, responsable de la Unidad de Control Interno y Auditoría de RTVA. El Defensor informó de esa solicitud de reunión al señor presidente del Consejo de Administración de RTVA, que le respondió solicitando del Defensor plena colaboración en la elaboración de la Auditoría. Así se hizo. Tras una reunión de 45 minutos, donde se explicó el trabajo del Defensor, la normativa que lo regula y su dependencia orgánica, se solicitaron los 12 informes mensuales del año 2018, que le fueron facilitados a las 48 horas, en formato digital, con la expresa advertencia de que son contenidos sujetos a Protección de Datos. Ambos auditores no conocían el trabajo en concreto, así como el nivel de independencia funcional con que cuenta el Defensor. Era la primera ocasión en que el Defensor fue llamado a una reunión de este tipo.

En cuanto a la interacción del Defensor con los medios de Canal Sur, se

realizó una grabación mensual durante todo el año, excepto agosto, para RAI, en formato de tres grabaciones de tres minutos cada una, que, a lo largo de todo el mes, van siendo incluidas en los sucesivos horarios. En cuanto a CSTV, el mes de junio fue el último en que el Defensor compareció en el programa “Andalucía al Día” de ATV. La presencia en Televisión se recuperó en enero de 2019, en el programa “Buenos Días”.

Por otra parte, en el mes de enero, la Dirección de Canal Sur Media informó que se había decidido cerrar definitivamente el blog del Defensor, <http://blogs.canalsur.es/defensorrtva/> una vez que en abril de 2018 se puso en marcha la web <http://www.canalsur.es/Defensor-2413.html> y ambas direcciones convivieron durante 10 meses, tiempo que se ha considerado el oportuno para que el usuario tuviera información de la existencia de la nueva a partir de la antigua.

En febrero, la Dirección de RRHH solicitó al Defensor el uso de los datos de la Memoria 2018 del Defensor, tras la entrada en vigor del RD Ley 18/2017, de 24 de noviembre, “que obliga a presentar todos los años un estado de información no financiera, lo que supone dar cuenta a partir de ahora del desempeño de la Agencia Pública Empresarial (RTVA) y su Sociedad Filial, Canal Sur Radio y Televisión, S.A., en materia de Responsabilidad Social Empresarial. Entre los diversos aspectos que debemos tratar se encuentra su gestión como Defensor de la Audiencia, por lo que necesitaríamos la Memoria 2018.” Se informó de la ubicación pública de la Memoria y se le envió una copia de la citada memoria en formato word para extraer mejor los datos, previa autorización del presidente del Consejo.

En abril el Defensor asistió a una Sesión de Trabajo práctico en Comunicación Corporativa, que llevaba por título "Cómo integrar legalidad, transparencia y estrategia empresarial", que impartió el profesor y abogado Efrén Díaz, organizada por la Asociación para el Progreso de la Comunicación. En mayo, el Defensor recibió una solicitud del equipo de Dirección General que estaba preparando la Auditoría Anual, donde han de incluirse las relaciones con la ciudadanía, en este caso, las relacionadas con la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz. Se envió resumen de las cuatro quejas tratadas a lo largo de 2018, que fueron todas ellas conocidas, en su momento, por el Consejo. Igualmente, el Defensor asistió a las XVIII Jornadas Profesionales de la Fundación AVA, tituladas “La generación de contenido audiovisual, educativo y de divulgación en la Red: canales, youtubers, videoblogers, Naukas, ...”

En octubre, el Defensor participó en el curso de formación de la nueva plataforma de correo electrónico que sustituyó al actual Lotus, llamada Zimbra, en toda RTVA. El Defensor solicitó especial precaución a los responsables del cambio pues es necesario custodiar los mensajes actualmente archivados, por lo que se acordó que habría un estudio específico para realizar con garantías el cambio. El

proceso culminó un mes después. Los mensajes históricos están salvaguardados en dos lugares distintos, de acuerdo al trabajo realizado en conjunción con la Dirección Técnica. El Defensor recibió la oportuna formación y maneja tanto su cuenta personal como la cuenta defensor@rtva.es con normalidad.

El día 11 de noviembre, en el marco de las actividades paralelas del Festival de Cine Europeo, el Defensor participó en la Facultad de Comunicación en la proyección y posterior coloquio de “A Dark Place”, en el marco de la asignatura Documentación Audiovisual.

<https://fcom.us.es/gabinete/actividades-y-eventos/actividades-paralelas-del-seff-en-la-fcom> Se trata de una producción dirigida por Javier Luque. Según los organizadores, “en los últimos años se ha multiplicado el acoso online contra mujeres reporteras, sea de connotación sexual, física o política”. Con el objetivo de denunciar esta situación, “A Dark Place” recoge testimonios y vivencias “de una serie de mujeres periodistas en Reino Unido, España, Finlandia, Turquía, Estados Unidos, Rusia y Serbia”. Entre ellas se incluyen periodistas como “Ana Pastor y Pepa Bueno, la corresponsal parlamentaria de la BBC británica, Laura Kuennsberg, o la presentadora turca de televisión, ahora disidente, Banu Güven”. La película la ha producido la Oficina de Libertad de Medios de la OSCE en cooperación el Instituto Internacional de Prensa (IPI). Tras la proyección se ha programado una mesa redonda con algunas de las protagonistas del documental. En el debate intervienen: Lola Fernández Palenzuela, vicesecretaria de la Federación de Sindicatos de Periodistas (FeSP); Pilar Ortega Espejo, del Sindicato de Periodistas de Andalucía (SPA) en Canal Sur; Javier Luque, International Press Institute y director del film; Julia Haas, Office of the OSCE Representative on Freedom of the Media. Moderan la mesa redonda Antonio Manfredi, Defensor de la Audiencia de Canal Sur Radio y Televisión; David Montero, profesor de la Facultad y coordinador de I+D de Ciberactivismo y 8M en España.

Igualmente, el día 25, invitado por el Consejo Audiovisual de Andalucía el Defensor asistió a las Jornadas “Protección de Menores en el Entorno Digital”, con una ponencia titulada “Del Entorno Digital al Mundo Virtual” celebradas en el Parlamento de Andalucía.

El Defensor informó a la nueva Presidencia y Secretaría del Consejo, una vez producidos sus nombramientos, de la situación de la Oficina del Defensor y se continuó trabajando con normalidad, presentando mensualmente cada uno de los informes a partir del correspondiente al mes de junio.

En cuanto al tipo de quejas y mensajes en general atendidos por el Defensor, destacan los relacionados con programas como Yo soy del Sur, La Tarde Aquí y Ahora, Andalucía Directo y, en general, los Servicios Informativos. Se trata, precisamente, de los contenidos de mayor audiencia en CSTV. Además, hay que destacar los fallos recurrentes en la rotulación, que son advertidos por numerosos usuarios. Destacan también los contactos referidos a Carnaval y Semana Santa. Igualmente, destaca el número de quejas relacionadas con la desaparición de programas, como La Báscula, Al Sur, y posteriormente Yo Soy del Sur y Menuda Noche. Se criticaron también los cambios en la hora de emisión de varias series, que generaron confusión y enfado a parte de la audiencia. Desde el punto de vista técnico, la puesta en marcha del Dividendo Digital en algunas localidades andaluzas generó las primeras consultas y quejas. La Dirección Técnica envió al Defensor una referencia, para ir resolviendo las dudas, ya que este tema se irá extendiendo a lo largo de 2020 a otras provincias andaluzas. Se produjeron también quejas por falta de calidad en la recepción de señal o incluso la falta total de ella,. La Dirección Técnica envió siempre a técnicos para resolver la incidencia, aunque, en numerosas ocasiones, los problemas eran originarios de la propia instalación de los usuarios.

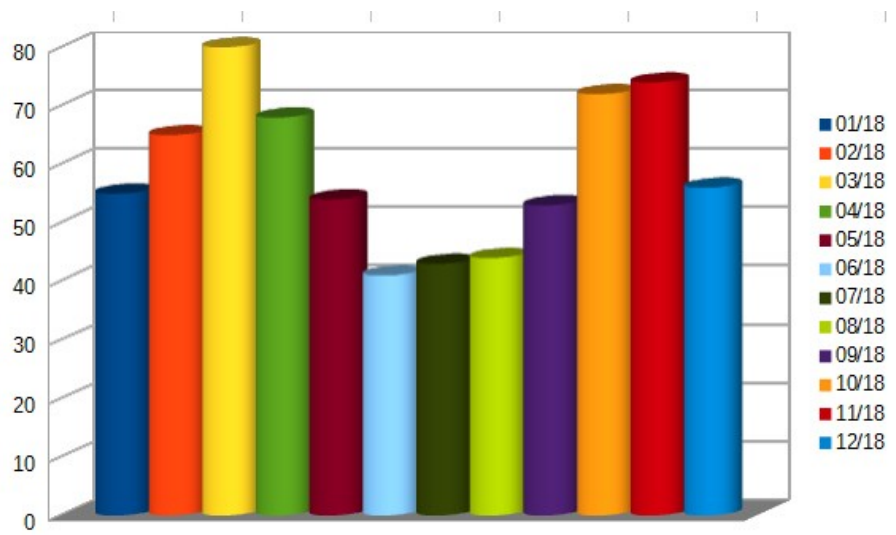
Por lo que se refiere a Canal Sur Radio, la información Local y Deportiva, así como los problemas técnicos han centrado las quejas y comentarios de los usuarios, situados mayoritariamente en la información de proximidad. Destacan también las numerosas comunicaciones recibidas por el Defensor para contactar con la sección El Público, con el fin de resolver conflictos relacionados, mayoritariamente, con el Consumo, como ya se ha informado anteriormente en esta misma Memoria. Y, desde el punto de vista técnico, destacaron los problemas de recepción en numerosas localidades, lo que siempre fue investigado por la Dirección Técnica, siempre con propuestas de resolución, que se cumplían a los pocos días.

En cuanto a Internet destacan los problemas técnicos para acceder a algunos contenidos en la TV y Radio a la Carta, así como erratas. El Defensor solicitó a la Dirección de Canal Sur Media un tratamiento adecuado en la titulación, pues se observaron fallos que podían generar confusión a los usuarios. En Teletexto destacan los fallos (ausencia de contenidos, no renovación en el tiempo y erratas), muy comentados por los usuarios, así como la ausencia de noticias, que fueron retiradas de sus contenidos en 2016 y se siguen produciendo quejas.

Por extensión, también la Dirección Técnica, la Dirección Jurídica y la Dirección Comercial han sido consultadas para temas relacionados con TV, Radio, Internet y 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.

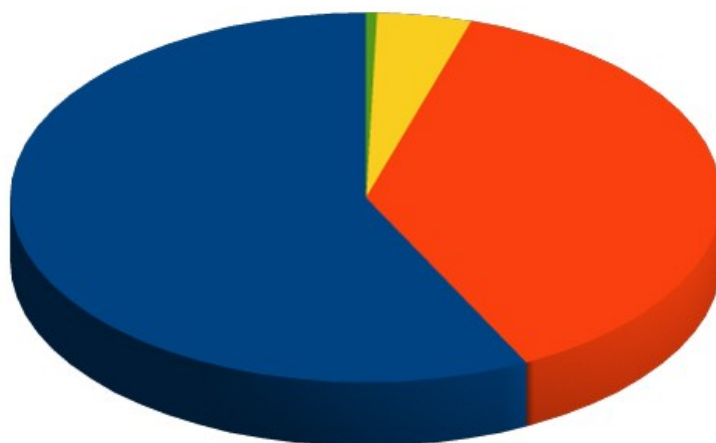
## DATOS GENERALES 2019.-

Durante 2019 se han recibido y respondido un total de 1057 comunicaciones de los usuarios (como ya se ha informado son en realidad 1517, pero se excluyen las 460 destinadas a El público), a razón de 99 en enero, 169 en febrero, 98 en marzo, 98 en abril, 93 en mayo, 90 en junio, 90 en julio, 70 en agosto, 63 en septiembre, 68 en octubre, 69 en noviembre y 50 en diciembre, como puede verse en el siguiente gráfico:



Del total de estas comunicaciones recibidas, 607 corresponden a Canal Sur TV (57,4 %), 399 (37,7 %) a Canal Sur Radio, 46 (4,3 %) a Internet y 5 (0,4 %) a Teletexto.

*En el gráfico, en azul Televisión ( 57,4 %), en rojo Radio ( 37,7 %), en amarillo Internet (4,3 %) y en verde Teletexto (0,4 %)*



CUADRO  
MENSUAL DE COMUNICACIONES CSTV, CSR, INTERNET y TXT

	En	Fe	Mar	Ab	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>CSTV</b>	45	114	42	56	44	42	33	42	37	52	64	36
<b>CSR</b>	52	53	54	41	48	45	51	22	124	142	109	118
<b>INT</b>	2	1	2	1	1	2	6	6	11	6	2	5
<b>TXT</b>		1				1			1	1	1	

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

### CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS EN CSTV

	En	Fe	Mar	Ab	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>Quejas</b>	20	90	11	29	16	11	11	20	23	30	41	20
<b>Sugerencias</b>		3	3	2	2	3	3	8		2	4	1
<b>Peticiones Info</b>	15	15	23	13	21	21	17	10	14	19	13	11
<b>Felicitaciones</b>	1	2	2	2	2	4	1	1		1	2	
<b>Opiniones</b>	9	4	3	10	3	3	1	3			4	4

### CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS EN CSR

	En	Fe	Mar	Ab	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>Quejas</b>	2	3	11	4	2	5		2	6	7	2	4
<b>Sugerencias</b>												
<b>Peticiones Info</b>	49	49	43	37	45	39	50	20	113	135	108	112
<b>Felicitaciones</b>						1	1					1
<b>Opiniones</b>	1	1			1				5			1

### CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS EN INTERNET

	En	Fe	Mar	Ab	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>Quejas</b>	2	1	2	1	1	2	6	6	11	6	2	5

En Internet, sólo llegaron Quejas, de ahí que se haya creado una sola fila de datos, obviando las restantes. En el caso del Teletexto, las 5 comunicaciones recibidas corresponden a quejas en febrero, junio, septiembre, octubre y noviembre.

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:

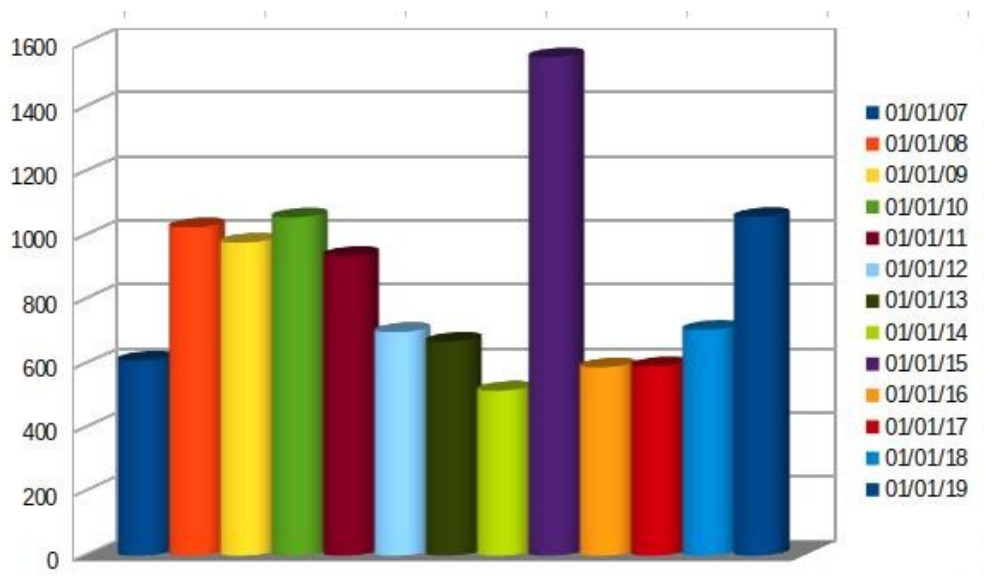
- 420 quejas, que suponen el 39,7 % de los mensajes recibidos en 2019
- 53 opiniones (5 %)
- 29 sugerencias (2,7 %)
- 532 peticiones de información (50,3%)
- 23 felicitaciones (2,1 %).

La tabla que sigue muestra estos datos desglosados por medio.

AÑO 2019	CSTV	CSR	INT	TXT	Total	%
<b>Quejas</b>	322	48	45	5	420	39,7
<b>Opiniones</b>	44	9			53	5
<b>Sugerencias</b>	29				29	2,7
<b>Peticiones de info</b>	192	340			532	50,3
<b>Felicitaciones</b>	20	3			23	2,1

En el siguiente cuadro se pueden apreciar el número de mensajes recibidos en 2019 (1057) con respecto a años anteriores, a partir del año 2007 (13 años).

2007	609
2008	1025
2009	977
2010	1056
2011	936
2012	698
2013	668
2014	515
2015	1556
2016	588
2017	591
2018	705
2019	1057



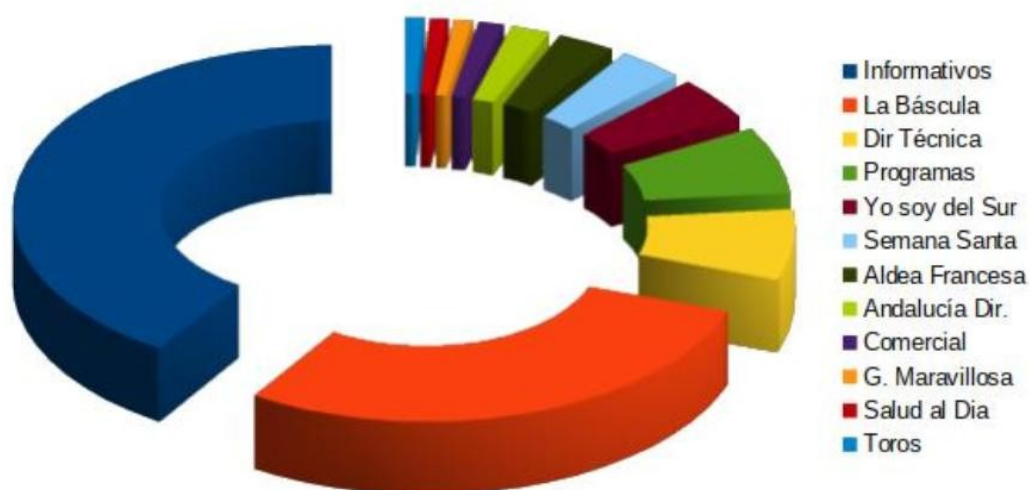
## MENSAJES POR TIPOS Y CONTENIDOS EN CSTV

(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>
Informativos	124	13	3	76	
La Báscula	87		8	1	
Dir Técnica	21			18	
Programas	20	11	10	21	5
Yo soy del Sur	13	1		12	
Semana Santa	10	7	1	2	1
Aldea Francesa	9				
Andalucía Dir.	6			8	1
Comercial	4				
G. Maravillosa	3			2	2
Salud al Día	3		1		1
Toros	3				
Documentales	2		1	4	
Cometelo	2			1	
Subtítulos	2				
Toros p Todos	1			1	
Campanadas	1				
Carnaval	1	3	3		
La Tarde Aquí	1	4		20	3
Menuda Noche	1				
Ser. Generales	1				
Gente con Arte	1	1		6	
Un año de tu vi	1				
Lenguaje Sign	1				
Hoy en Día	1				
Elecciones	1				
Los Reporteros	1				
28 F					1
Comunicación				2	
Objetivo Sur				1	
And x América		1		2	2
Una Casa...				1	

La Memoria		1			
Vuelta Copla				1	
Flamenco		1			
Orignas y Cop		2		1	
Booking				5	
Cine		4		2	1
Lances			1		
Campechanos				1	
Tierra Talentos					1

Estos son los 12 programas por número de quejas recibidas.



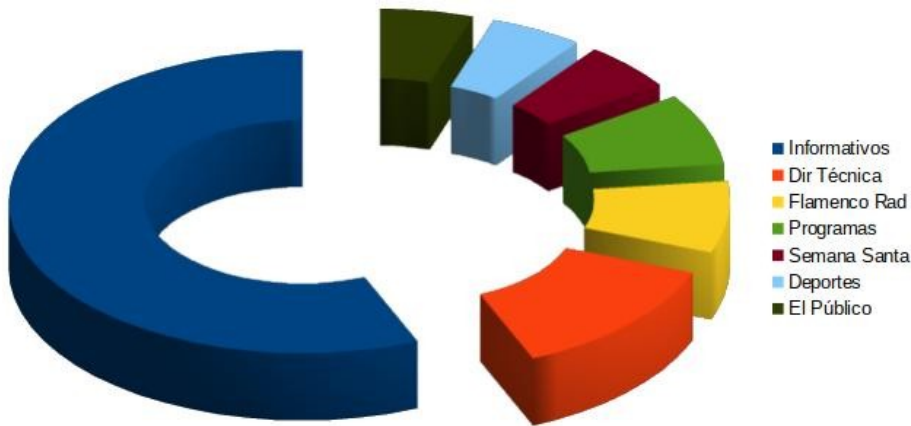
## MENSAJES POR TIPOS EN CSR

	Quejas	Opiniones	Sugerencias	Petición Info	Felicitaciones
Informativos	22	3		2	1
Dir Técnica	5	1		3	
Flamenco Rad	3				
Programas	3	2		2	
Semana Santa	2				
Deportes	2	1			
El Público	2			790	
Canal Fiesta	1			1	
Meteorología	1				
Toros	1				
Comercial	1				

Campanadas	1				
Abierto a 10	1				
En Ruta				2	
El Pais de los S					1

En Peticiones de Información del programa El Público aparecen 790 mensajes, pero recuérdese que se han retirado 460 llegados de septiembre a diciembre.

Estos son los 7 temas más importantes por número de quejas.



#### MENSAJES POR TIPOS EN INTERNET

	Quejas	Opiniones	Sugerencias	Petición Info	Felicitaciones
Noticias Web	36				
Publicidad	4				
Dir Técnica	3				
Redes Sociales	1				

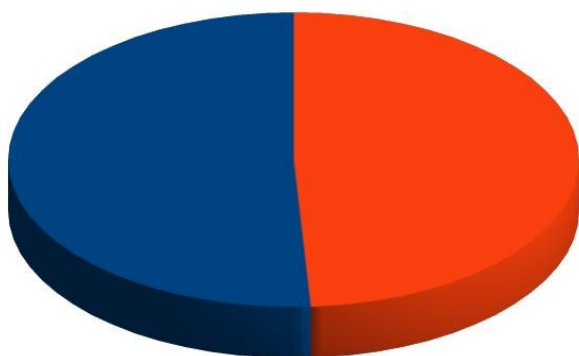
Estos son los 4 temas por número de quejas.



En cuanto a las quejas en **Teletexto**, se refieren a resultados deportivos no incluidos, actualización de la información del Tiempo y los resultados deportivos (3 quejas) y avería técnica que impidió actualizar contenidos.

## EL SEXO DE LOS USUARIOS.-

Por segunda vez, se rompe la tendencia de años anteriores: **es mayor el porcentaje de mujeres que se dirigen al Defensor que el de hombres**, algo que comenzó en 2018. Las cifras de 2019 superan al año anterior en muy poco, pero se confirma la línea ascendente. El número de mujeres aumenta en porcentaje con respecto a 2018 en un 1,1 %. Lo que puede verse a continuación son cuadros y gráficos que muestran estos porcentajes tanto en 2019 como en el marco de la evolución desde 2013.



Mujeres (azul)	50,96 %
Hombres (rojo)	49,04 %

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Mujeres</b>	47,71 %	37,86 %	40,48 %	47,92 %	48,14 %	50,38 %	50,96 %
<b>Hombres</b>	52,28 %	52,13 %	59,52 %	52,08 %	51,86 %	49,62 %	49,04 %

## CÓMO LLEGAN LOS MENSAJES.-

Como viene siendo habitual, el año 2019 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 ([defensor@rtva.es](mailto:defensor@rtva.es)). .

Un 19,6 % de las comunicaciones recibidas por el Defensor de la Audiencia durante 2019 llegaron vía contestador telefónico al número 955 05 46 33. El resto llegaron vía correo electrónico, salvo 2 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://www.canalsur.es/Defensor-2413.html> 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. El aumento de más de 3 puntos en el teléfono también tiene que ver con la irrupción de el Público desde el mes de septiembre.

<b>Correo Electrónico</b>	80,76 %
<b>Teléfono</b>	19,06 %
<b>Correo postal</b>	0,18 %

	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Email</b>	73,35 %	66,78 %	81,38 %	77,6 %	83,24 %	83,56	80,76 %
<b>Teléfono</b>	24,85 %	31,58 %	18,3 %	17,4 %	16,09 %	16,02	19,06 %
<b>Postal</b>	1,78 %	1,63 %	0,59 %	5 %	0,67 %	0,42	0,18 %

## **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 2019. Se observa un aumento significativo de los usuarios mayores de 55 años y una disminución del tramo 25 a 34 años.

	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>35-44</b>	28,29 %	32,27%
<b>55-64</b>	27,45 %	11,82%
<b>45 -54</b>	24,09 %	24,42%
<b>25 -34</b>	10,65 %	17,31%
<b>65 +</b>	09,52 %	14,18%

## **GEOGRAFÍA.-**

En este apartado hemos incluido en primer lugar los datos de navegación de visitas a la web del Defensor, pues se consideran claramente definitorios 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 96,82 % de las visitas proceden de España; seguidos de Suiza (0,53 %); Alemania (0,53 %); Francia (0,53 %); Marruecos (0,34 %); Argentina (0,20 %); Chile (0,19 %); Reino unido (0,18 %); India (0,18 %) y Paraguay (0,17 %).

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. Como se verá en segundo lugar aparece “not set”, que corresponde a tráfico que no se ha podido situar por diversas razones (cortafuegos, VPN, etc).

<b>Ciudad</b>	<b>%</b>
Sevilla	22,5
(not set)	12,62
Mádrid	10,67
Málaga	6,76
Granada	3,73
Córdoba	3,56
Barcelona	2,13
Chiclana de la Frontera	1,96
Mairena del Aljarafe	1,42
Marbella	1,24
Jerez de la Frontera	1,24
Alhaurín de la Torre	1,07
Almería	0,89
Jaén	0,89
Algeciras	0,71
El Puerto de Santa María	0,71
La Línea de la Concepción	0,71

Huelva	0,53
Linares	0,53
Alcalá de Guadaíra	0,53
Andújar	0,53
El Viso del Alcor	0,53
Montequinto	0,53
Priego de Córdoba	0,53
Puerto Real	0,53
Alcalá la Real	0,35
Espartinas	0,35
Lebrija	0,35
Loja	0,35
Los Palacios	0,35
Lucena	0,35
Mairena del Alcor	0,35
Osuna	0,35
Puente Genil	0,35
Ronda	0,35
Sanlúcar la Mayor	0,35
Torre del Mar	0,35
Utrera	0,35
Tomares	0,18
Cádiz	0,18

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>	945	89,4 %
<b>Resto de España</b>	68	6,4 %
<b>Resto de Europa</b>	44	4,2 %



Centrándonos en los datos de Andalucía, por provincias y año, desde 2012, los datos son los siguientes, en términos porcentuales. Como puede verse, la tendencia sigue siendo la misma de años anteriores, con subidas o bajadas en función de cada provincia.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Sevilla</b>	34,56 %	34,01 %	35,08 %	35,13 %	35,11 %	34,91 %	35,21 %
<b>Málaga</b>	19,63 %	18,26 %	19,40 %	23,77 %	23,98 %	22,97 %	23,04 %
<b>Córdoba</b>	10,06 %	7,53 %	8,96 %	8,76 %	8,53 %	8,75 %	9,02 %
<b>Cádiz</b>	10,40 %	11,87 %	11,03 %	13,73 %	12,45 %	9,74 %	8,23 %
<b>Jaén</b>	5,38 %	6 %	6,16 %	6,43 %	6,37 %	5,52 %	7,7 %
<b>Granada</b>	9,73 %	9,36 %	9,24 %	9,01 %	9,14 %	6,43 %	7,01 %
<b>Almería</b>	5,70 %	4,56 %	4,72 %	5,09 %	5,84 %	5,97 %	5,02 %
<b>Huelva</b>	4,02 %	8,21 %	7,14 %	8,13 %	8,09 %	5,71 %	4,85 %

En términos totales, los datos de 2019, por provincias, son los siguientes:

<b>Sevilla</b>	372
<b>Málaga</b>	243
<b>Córdoba</b>	95
<b>Cádiz</b>	87
<b>Jaén</b>	82
<b>Granada</b>	74
<b>Almería</b>	53
<b>Huelva</b>	51
<b>TOTAL</b>	<b>1057</b>

**LA WEB DEL DEFENSOR.-** (Datos facilitados por la Dirección de Canal Sur Media y ampliados por el Defensor vía Google Analytics)

En primer lugar, señalar que el 5 de abril de 2018 se puso en el aire la web del Defensor en el marco general de la web de RTVA, con la dirección siguiente: <http://www.canalsur.es/Defensor-2413.html> en la que cualquier usuario puede encontrar todos los contenidos anteriores, presentes en la web <http://blogs.canalsur.es/defensorrtva>. De este modo, ambas direcciones convivieron hasta finales de 2018, en que la Dirección de Canal Sur Media borró la antigua, a la que ya no se puede acceder. A efectos de medición, mediante Google Analytics, se conservan los datos de

ambas referencias. Estas decisiones se tomaron de acuerdo con el Defensor, incluyendo el diseño y la posterior formación necesaria para manejar la herramienta web de RTVA, en la que el Defensor tiene reservado un espacio. En 2019 las visitas al antiguo blog se han reducido prácticamente a cero.

Como siempre, en la web se publican informes, noticias y temas de actualidad que, además, son reforzados desde las redes sociales de RTVA, especialmente la red social Twitter, en las direcciones (@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 2019. El pasado 2018 el 70,47 % de los usuarios accedió desde un dispositivo móvil, lo que supuso más de 3 puntos con respecto a los datos de 2017. En 2019, la cifra de los usuarios que acceden mediante dispositivo móvil (teléfono o tableta) llega al 71,27 %, lo que supone un nuevo incremento del 0,7 % con respecto al año anterior. Por lo tanto, el 28,73 % accede a la web del Defensor desde un ordenador. De esa cifra anterior del que navega desde un dispositivo móvil, el 71,27 % son mujeres y el 28,73 % hombres. En el caso de equipos de escritorio, el 52 % son mujeres y el 48 % hombres, siempre según Google Analytics.

Los datos estadísticos de la web arrojan una información interesante. Durante 2019, las informaciones que mas se consultaron (excluyendo la propia portada de la página) pueden verse en este gráfico (Google Analytics).

1.	/quejas-por-el-final-de-la-bascula/	13.029 (51,91 %)
2.	/contacte-con-el-defensor/	9.519 (37,93 %)
3.	/Contacte_con_el_Defensor/	586 (2,33 %)
4.	/Enlaces_y_Documentos/	222 (0,88 %)
5.	/curriculum-vitae-antonio-manfredi/	205 (0,82 %)
6.	/queja-de-trabajadores-y-jubilados-de-endsa/	91 (0,36 %)
7.	/el-defensor-en-andalucia-al-dia-9419/	86 (0,34 %)
8.	/demasiados-cambios-en-la-programacion-de-la-serie-orgullo/	84 (0,33 %)
9.	/un-nino-vestido-de-legionario/	51 (0,20 %)
10.	/enlaces-y-documentos/	50 (0,20 %)

Como puede verse, una queja publicada el 21 de marzo tras el final del programa la Báscula <http://www.canalsur.es/quejas-por-el-final-de-la-bascula/1409517.html> se lleva la palma en número de visitas, casi el 52 %. Ese mismo día, supuso más de 8.000 visitas, un pico muy visible en la Web del Defensor, probablemente porque el enlace viajó en grupos de wasap incluso fuera de Andalucía. Le sigue, a mucha distancia, la noticia relativa a una queja de los trabajadores de ENDESA <https://www.canalsur.es/queja-de-trabajadores-y-jubilados-de-endsa/1423537.html>

La web ya va por las 886 entradas. En 2019 se publicaron 32; es decir, una media de 2,6 al mes. Hasta el mes de junio, fecha en que se subió la última, el Defensor colgó en la web el vídeo de su intervención en el programa “Andalucía al Día”. Por indicación de la Dirección de Canal Sur Web estos vídeos no se cuelgan en el canal de Youtube si no que se suben directamente a la propia plataforma de RTVA antes de ser publicados. La actividad en Televisión del Defensor se suspendió hasta enero de 2020, donde se recupera su participación en el programa “Buenos Días Andalucía”. La presencia en RAI se mantiene en su constante mensual.

En términos cuantitativos, la web del Defensor de la Audiencia de RTVA supuso el 0,7 % de todas las visitas a las distintas webs de RTVA o, lo que es lo mismo, **25.098 páginas vistas y un total de 19.318 usuarios**. Es decir, unos datos muy superiores en páginas y usuarios (45,8 %) a 2018 (13.876) y 2017 (10.185).

Comparativa de **Páginas Vistas** con respecto a los años 2015, 2016 y 2017 y 2018.

	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Enero</b>	13.565	1076	922	897	704
<b>Febrero</b>	5.410	880	1.044	1.069	2.278
<b>Marzo</b>	2.980	391	1.059	1990	13.036
<b>Abril</b>	2.744	880	990	1.957	1.080
<b>Mayo</b>	1.803	929	844	1.254	911
<b>Junio</b>	1.568	929	750	763	661
<b>Julio</b>	1.411	1.174	637	819	697
<b>Agosto</b>	1.098	538	582	681	540
<b>Septiembre</b>	941	2.298	841	949	1.182
<b>Octubre</b>	941	489	747	1.716	1.328
<b>Noviembre</b>	784	880	994	1.038	1.424
<b>Diciembre</b>	470	929	775	743	1.257
<b>TOTAL</b>	33.715	11.393	10.185	13.876	25.098

Como puede verse, hay una subida importante en marzo fruto de la entrada sobre La Báscula ya mencionada. Igualmente, los meses de noviembre y diciembre tuvieron también un amplio crecimiento.

Vamos ahora con la comparativa de **Usuarios Únicos** con respecto a los años 2015, 2016, 2017 y 2018.

	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Enero</b>	4.313	440	690	591	414
<b>Febrero</b>	2.352	342	755	598	1.419
<b>Marzo</b>	863	196	764	641	11.946
<b>Abril</b>	706	587	704	519	685
<b>Mayo</b>	706	636	638	630	567
<b>Junio</b>	627	733	529	527	408
<b>Julio</b>	627	831	443	372	447
<b>Agosto</b>	549	538	446	380	322
<b>Septiembre</b>	470	2,005	634	478	737
<b>Octubre</b>	392	489	577	1.173	852
<b>Noviembre</b>	392	587	734	568	814
<b>Diciembre</b>	314	685	524	495	707
<b>TOTAL</b>	12.153	7.481	7.438	6.981	19.318

Finalmente la siguiente es la evolución de los datos, en términos de usuarios únicos, de lo que primero fue el blog del Defensor, hasta abril de 2018, en que comenzó a funcionar la web, dentro de RTVA. Se hace notar que los datos de 2006 corresponden a la mitad del año, cuando comenzó a medirse la audiencia.

<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
<b>2017</b>	7.438
<b>2018</b>	6.981
<b>2019</b>	19.318

Se presentan a continuación los datos de uso de la web por horas del día, desde las 00:00 horas hasta las 24 horas siguientes. Como puede verse, los picos están a las 13, las 14 y las 21.



## **DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ**

Como se sabe, el Defensor del Pueblo Andaluz contacta y pide informes 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 2019 el Defensor del Pueblo Andaluz no solicitó informes al Defensor de la Audiencia de RTVA.