

# **Memoria del Defensor de la Audiencia de Canal Sur 2020**

Antonio Manfredi Díaz  
Abril 2021

### **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 <https://www.canalsur.es/Defensor-2413.html> . 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.*

### **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 2020 a 2554, aunque, en la práctica, debemos contar únicamente 1450**. La diferencia de esos 1104 está en los mensajes destinados al programa “El Público tiene la Palabra”, 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 2019, se llegó a **1517 mensajes al Defensor, aunque, en la práctica, también hemos de contar 1057 mensajes, por las razones anteriormente citadas**. Eso supone un aumento en 2020 del 59,4 %.

En 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 2020 y 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 9 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 29 % 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 17 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.

Esta Memoria es el resumen en datos del trabajo anual del Defensor, que se encarga de responder a todos y cada uno de los mensajes recibidos (quejas, sugerencias, opiniones, felicitaciones y peticiones de información) y de elaborar el informe mensual, que se presenta ante el Consejo de Administración. Además de esta actividad, el Defensor participa con una grabación mensual de micro espacios para Radio Andalucía Información, que se emiten en sucesivas bandas horarias. Por lo que se refiere a Televisión, el Defensor interviene, salvo excepciones marcadas por festividades u otras cuestiones, el último viernes de cada mes en el informativo de la mañana. Igualmente, participa en el programa de Responsabilidad Social Corporativa, que se emite en Andalucía Televisión. Todas estas grabaciones televisivas están disponibles en la Web del Defensor <https://www.canalsur.es/Defensor-2413.html>.

La situación de pandemia desde el mes de marzo no afectó al flujo de trabajo del Defensor, pues se siguieron atendiendo todas las demandas de los usuarios y se presentaron los correspondientes informes mensuales ante el Consejo de Administración. Todo ello gracias a los sistemas de trabajo en remoto que la

Dirección Técnica de RTVA facilitó al Defensor para poder trabajar a distancia, especialmente el sistema de VPN y el acceso remoto a los equipos de RTVA. Igualmente, la presentación de los informes ante el Consejo de Administración se desarrolló de manera telemática, así como la presencia mensual del Defensor en los Informativos durante marzo y abril. Sí afectó la situación pandémica a la grabación mensual de micro espacios de RAI en abril y mayo, que se retomaron en junio.

Como podrá verse más adelante, la cualificación de los mensajes de los usuarios no se diferenció de la de situaciones anteriores a la pandemia, a pesar de que no se celebraron las Fiestas de Primavera. El Defensor sí puso de manifiesto ante la Dirección de Informativos que la inclusión de comunicaciones tipo Skype a causa de la pandemia no podía generalizarse a lo largo del tiempo, toda vez que muchas de ellas no gozaban de la calidad técnica suficiente.

Otra novedad es que, en el mes de julio, la Dirección Técnica instaló al Defensor un nuevo servicio de Contestador Telefónico, con tecnología servidor web que permite responder a todas las llamadas desde cualquier lugar, ya sea vía ordenador o teléfono móvil, accediendo directamente al servidor. Se trata de un servicio ofrecido por los Servicios Centrales de la Junta de Andalucía a todos sus entes, vía Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. Aunque mayoritariamente los usuarios contactan con el Defensor vía correo electrónico, sigue existiendo un número importante de usuarios que lo hacen vía contestador, a los que se pudo mejorar el servicio con este nuevo sistema.

En cuanto a otras actividades, el día 29 de enero el Defensor asistió, junto al resto del personal del Edificio Canal Sur a un curso de prevención de incendios y desalojo, impartido in situ por técnicos de Prevención de Canal Sur para, principalmente, familiarizarse con las vías de evacuación y el uso de los distintos modelos de extintores. Igualmente, los días 4 y 5 de marzo el Defensor atendió la solicitud del director de Relaciones Públicas de asistir a los institutos “Lucus Solis” en Sanlúcar la Mayor (Sevilla), así como el IES Triana de Sevilla para explicar a los alumnos de distintos cursos el trabajo del Defensor. También, la decana de la Facultad de Comunicación de Sevilla invitó al Defensor a la presentación del libro “El papel de las mujeres en la Publicidad” de la profesora Trinidad Núñez Domínguez.

El día 14 de abril, el Defensor participó en el “webinar” voluntario impartido desde el área de Prevención de Riesgos Laborales de RTVA, relativo al teletrabajo y la posición física y emocional ante la pandemia. En junio, el Defensor participó en el Webinar “Aplicación de la normativa de protección de datos en entornos periodísticos 3.0”, organizada por el Colegio de Periodistas de Andalucía. Igualmente, se recibió el correspondiente certificado de haber concluido el Curso Covid 19, dirigido a todos los trabajadores de RTVA desde el área de Prevención.

Por su parte, el área de Dirección de RTVA solicitó al Defensor información adicional para responder a una pregunta de un consejero de RTVA:

– Presencia del Defensor de la Audiencia de la RTVA en redes sociales.

Se le respondió en los siguientes términos:

*El Defensor está presente en Twitter desde hace más de 11 años, con la cuenta @defensorrtva. A 27 de junio de 2020 cuenta con 434 seguidores. Esta cuenta es gestionada directamente por el Defensor, que sube contenidos, retuitea, etc y cuenta con el apoyo directo de la Dirección de Canal Sur Media, a la que puede recurrir en caso de existir cualquier incidencia. El principal uso que se da a esta cuenta es la detección de quejas o aportaciones de usuarios, lo que sirve de orientación al Defensor, lleguen o no posteriormente en forma de queja oficial. Cuando se detecta una cuestión que está teniendo mucho recorrido en esta Red, se analiza la cuestión y, en algunos casos, se informa de la fórmula de enviar una queja oficial, siempre que se trate de quejas concretas y no de opiniones. El Defensor raramente responde a cuestiones directamente en esta red, pues prefiere invitar a la presentación, si lo desea el usuario, de una queja oficial, avalada por una identificación completa de quien la presenta. Por lo que se refiere a Facebook, el Defensor no cuenta con perfil, pues en su día se decidió que los contenidos se publicaran en la página oficial de Canal Sur. No obstante, el Defensor publica sus entradas en la Web del Defensor <https://www.canalsur.es/Defensor-2413.html> y en su perfil personal de Facebook (el de Antonio Manfredi). Por lo demás, el Defensor no cuenta con ninguna presencia más en Redes Sociales.*

En julio, la Gerencia de RTVA demandó información para completar un informe con destino a la Cámara de Cuentas, relacionado con la anterior responsabilidad del Defensor, como jefe del área de Internet de RTVA. En septiembre, el área de la Dirección General de RTVA utilizó el argumentario justificativo del Defensor sobre retransmisiones taurinas, que se presentó en el informe de julio ante el Consejo de Administración, para responder a una pregunta parlamentaria. Para ello solicitaron al Defensor acceso a la información. Por otra parte, el Defensor envió a la Dirección Técnica el contenido de un email que invitaba a introducir la contraseña del correo electrónico de RTVA simulando ser un servicio público, para que se investigara y, en su caso, se evitaran estos tipos de envíos fraudulentos.

En cuanto a la relación con el Defensor del Pueblo Andaluz, en 2020 no se recibió notificación oficial alguna para responder a quejas de ciudadanos. En lo que se refiere al Consejo Audiovisual de Andalucía, en el mes de junio, el Defensor atendió una queja enviada sobre el programa “La Tarde Aquí y Ahora”, que ya había sido tratada en la reunión del Consejo de Administración del mes anterior, por lo que se remitió el correspondiente informe, a la espera de la resolución definitiva. En agosto, la Gerencia de RTVA demandó información para completar un informe con

destino al Consejo Audiovisual de Andalucía relativo a una queja presentada en esta institución sobre una emisión del programa “Atrápame si puedes”. El Defensor remitió a la Gerencia la parte del informe presentado al Consejo de Administración de RTVA sobre este tema en su informe del mes de junio. En noviembre, el Defensor recibió la resolución del Consejo Audiovisual relativa a una queja presentada por un usuario sobre presunto contenido difamatorio contra una institución militar.

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, Atrápame si Puedes, Hoy en Día, 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. Igualmente, destaca el número de quejas relacionadas con la desaparición de programas, como Se Llama Copla, Al Sur y Yo Soy del Sur. Se criticaron también los cambios en la hora de emisión de varias series y programas, 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 consultas y quejas. La Dirección Técnica envió al Defensor una referencia, para ir resolviendo las dudas, ya que este tema se fue 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.

En diciembre, excepcionalmente se realizó un apartado especial dedicado a la huelga en Canal Sur TV de los días 22 y 23, que supuso la emisión en negro desde las 8.30 del día 22 a las 00:00 del día 24, incluyendo toda la programación especial, como el Sorteo de Navidad. En este sentido llegaron 11 Quejas y 95 Peticiones de Información, lo que dio un total de 106 contactos con el Defensor.

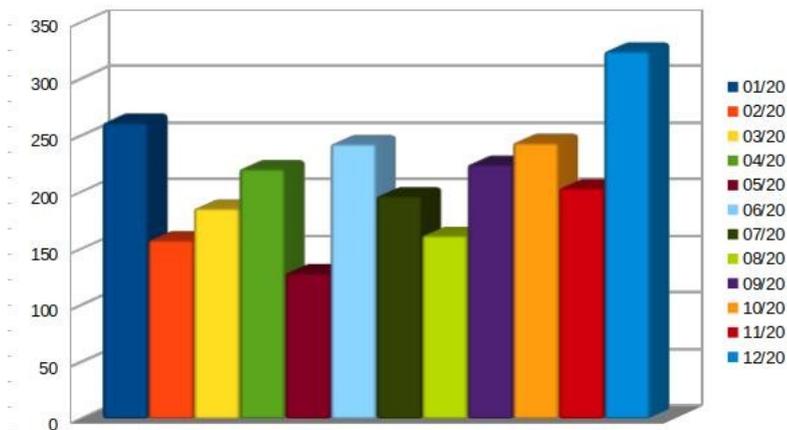
Por lo que se refiere a Canal Sur Radio, la información Local y Deportiva, así como los problemas técnicos han centrado las quejas y comentarios de los usuarios, situados mayoritariamente en la información de proximidad. Destacan también las numerosas comunicaciones recibidas por el Defensor para contactar 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 e incluso a las pocas horas.

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.

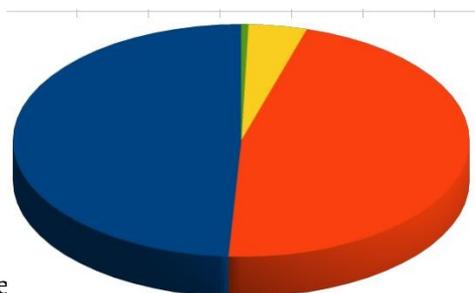
Por extensión, la Dirección Jurídica y la Dirección Comercial han sido consultadas para temas relacionados con TV, Radio, Internet y Teletexto. Por todo ello, este Defensor quiere agradecer a todas las áreas de RTVA las facilidades dadas para el ejercicio de su trabajo, con respuestas siempre ajustadas en el tiempo a cuantas consultas se realizaron.

### DATOS GENERALES 2020.-

Durante 2020 se han recibido y respondido un total de **1450 comunicaciones de los usuarios (como ya se ha informado son en realidad 2554, pues 1104 están destinadas a El público)**, a razón de 262 en enero, 158 en febrero, 186 en marzo, 221 en abril, 129 en mayo, 241 en junio, 197 en julio, 162 en agosto, 225 en septiembre, 244 en octubre, 204 en noviembre y 325 en diciembre, como puede verse en el siguiente gráfico:



Del total de estas comunicaciones recibidas, 1254 corresponden a Canal Sur TV (49,1%), 1181 (46,2%) a Canal Sur Radio, 106 (4,1%) a Internet y 13 (0,51%) a Teletexto. De ese 46,2% de la Radio, 1105 mensajes (43,27%) corresponden a demandas para El Público. *En el gráfico, en azul Televisión, en rojo Radio, en amarillo Internet y en verde Teletexto.*



## CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES CSTV, CSR, INTERNET y TXT

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

	<b>En</b>	<b>Fe</b>	<b>Mar</b>	<b>Ab</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ag</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
<b>CSTV</b>	55	47	68	141	56	123	112	56	103	144	111	238
<b>CSR</b>	202	110	112	76	65	111	74	75	108	87	86	75
<b>INT</b>	5	1	5	4	8	6	10	30	12	12	5	8
<b>TXT</b>			1			1	1	1	2	1	2	4

## CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS EN CSTV

	<b>En</b>	<b>Fe</b>	<b>Mar</b>	<b>Ab</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ag</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
<b>Quejas</b>	29	31	49	63	42	85	91	36	68	100	69	81
<b>Sugerencias</b>		6	9	29	1	11	2	4	7	4	6	8
<b>Peticiones Info</b>	21	3	6	7	7	7	11	5	19	14	23	127
<b>Felicitaciones</b>	1	1				7		2	5	5	4	8
<b>Opiniones</b>	3	6	4	9	6	13	8	9	4	21	9	14

## CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS EN CSR

	<b>En</b>	<b>Fe</b>	<b>Mar</b>	<b>Ab</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ag</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
<b>Quejas</b>	7	6	11	3	1			1	6		5	3
<b>Sugerencias</b>											3	
<b>Peticiones Info</b>	195	104	101	73	63	110	72	72	100	86	78	72
<b>Felicitaciones</b>								1	1			
<b>Opiniones</b>					1	1	2	1	1	1		

## CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS EN INTERNET

	<b>En</b>	<b>Fe</b>	<b>Mar</b>	<b>Ab</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ag</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
<b>Quejas</b>	6	1	5	4	7	6	10	30	12	12	5	8
<b>Peticiones Info</b>					1							

En el caso del **Teletexto**, 12 de las comunicaciones recibidas corresponden a quejas en marzo, junio, agosto, septiembre (2), octubre, noviembre (2) y diciembre (4). En julio llegó también una petición de información.

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:

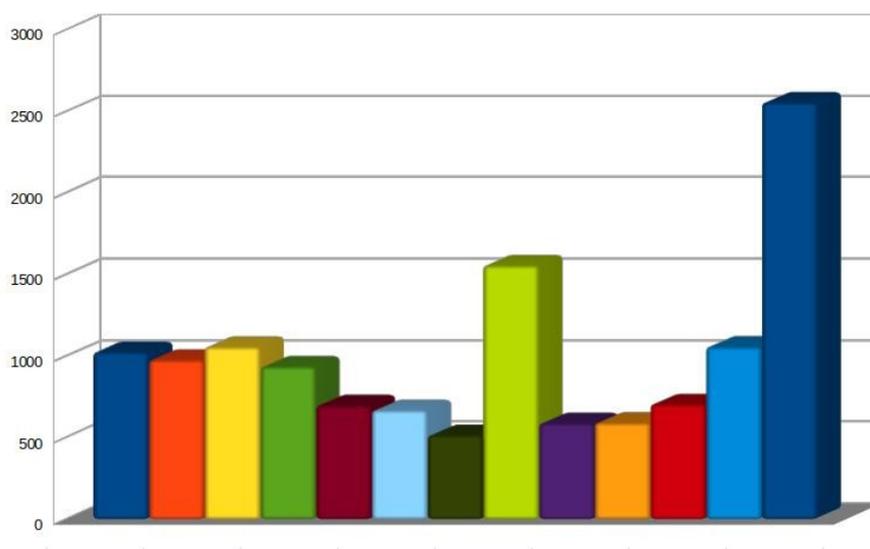
- 909 quejas, que suponen el 35,59 % de los mensajes recibidos en 2020
- 113 opiniones (4,39 %)
- 89 sugerencias (3,58 %)
- 1378 peticiones de información (53,97 %)
- 35 felicitaciones (1,47 %).

La tabla que sigue muestra estos datos desglosados por medio.

AÑO 2020	CSTV	CSR	INT	TXT	Total	%
<b>Quejas</b>	744	47	106	12	909	35,59
<b>Opiniones</b>	106	7			113	4,39
<b>Sugerencias</b>	86	3			89	3,58
<b>Peticiones de info</b>	259	1126	1	1	1378	53,97
<b>Felicitaciones</b>	33	2			35	1,47

En el siguiente cuadro se pueden apreciar el número de mensajes recibidos en 2020 (2554) con respecto a años anteriores, a partir del año 2008 (13 años).

<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
<b>2016</b>	588
<b>2017</b>	591
<b>2018</b>	705
<b>2019</b>	1057
<b>2020</b>	2554



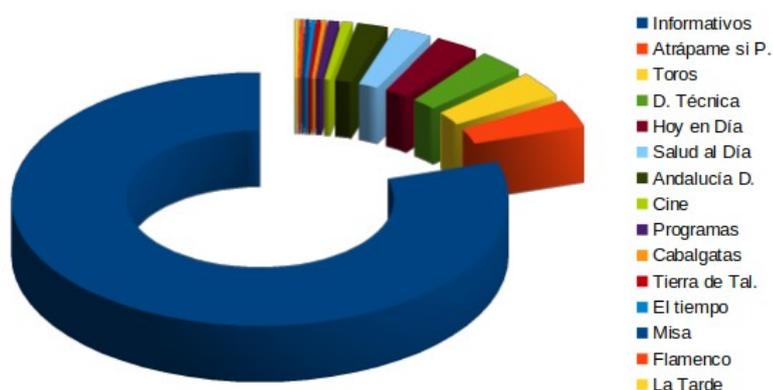
**MENSAJES POR TIPOS Y CONTENIDOS EN CSTV**

(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	560	44	18	60	6
Atrápame si P.	25	4	1		1
Toros	23	12	2	3	6
D. Técnica	21		1	16	
Hoy en Día	20	2	1	2	1
Salud al Día	17		3	2	1
Andalucía D.	14	2			2
Cine	5		2	1	
Programas	5	18	14	17	3
Cabalgatas	2				
Tierra de Tal.	2			2	1
El tiempo	2		2		
Misa	2		2	2	2
Flamenco	2				
La Tarde	2	9	2	15	1
Huelga	1			106	
Cometelo	1	3	2		
La Banda	1	1	20		
Andaluces x M	1	1		1	
Lengua Signos	1				2
Conciencia	1				
Experiencia T	1				
Campechanos	1				
Jurídico	1				
Yo soy del Sur			3	6	
Carnaval				1	
Serie Orgullo				1	
Gente Marav				2	2
La Báscula				1	
Todo Caballo				1	
Se llama Copla			8	1	

Canal Sur 2			1		
Booking				1	
Semana Santa		4			
Archivo			3	2	
Comercial		1		3	
Riá Pitá			1		
Aguja Flam				1	
Esto es lo que		1			
Lances				1	
Centenarios				1	
Música para.					1
Memoranda				1	

Estos son los 15 programas por número de quejas recibidas.

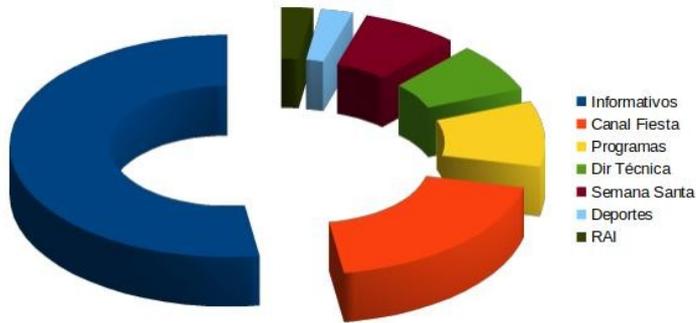


## MENSAJES POR TIPOS EN CSR

	Quejas	Opiniones	Sugerencias	Petición Info	Felicitaciones
Informativos	22	3	1	5	
Canal Fiesta	8				
Programas	4	2	2	13	2
Dir Técnica	3			3	
Semana Santa	3			1	
Deportes	1	1			
RAI	1				
El Público				1104	

Por Tu Salud		1			
--------------	--	---	--	--	--

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



### MENSAJES POR TIPOS EN INTERNET

	Quejas	Opiniones	Sugerencias	Petición Info	Felicitaciones
Noticias Web	79				
Dir Técnica	23				
Podcast	3				
Parrillas	1				
TV a la Carta				1	

Estos son los 4 temas por número de quejas.

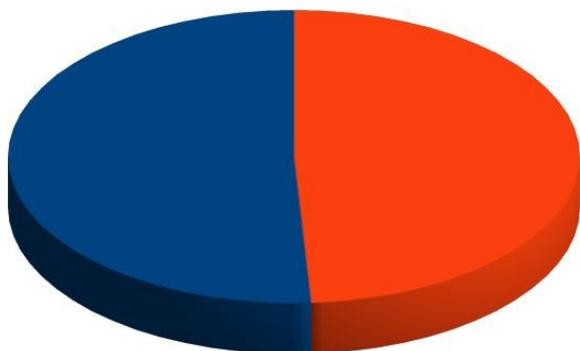


En cuanto a las quejas en **Teletexto**, llegaron 12 quejas, relacionadas con la ausencia de noticias y fallos en los resultados deportivos. Llegó también una petición de información relativa a la ausencia del horóscopo.

### EL SEXO DE LOS USUARIOS.-

Por tercera 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 2020 superan al año anterior en muy poco, pero se confirma la línea ascendente. El número de mujeres aumenta en porcentaje con respecto a 2019 en un 0,35 %. Lo que puede verse a continuación son cuadros y gráficos que muestran estos porcentajes tanto en 2020 como en el marco de la evolución desde 2014.



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

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Mujeres</b>	37,86 %	40,48 %	47,92 %	48,14 %	50,38 %	50,96 %	51,14 %
<b>Hombres</b>	52,13 %	59,52 %	52,08 %	51,86 %	49,62 %	49,04 %	48,86%

## CÓMO LLEGAN LOS MENSAJES.-

Como viene siendo habitual, el año 2020 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 18,7 % de las comunicaciones recibidas por el Defensor de la Audiencia durante 2020 llegaron vía contestador telefónico al número 955 05 46 33. El resto llegaron vía correo electrónico, salvo 3 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://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 les son respondidas a la mayor brevedad posible.

<b>Correo Electrónico</b>	81,72 %
<b>Teléfono</b>	18,07 %
<b>Correo postal</b>	0,21 %

	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Email</b>	66,78 %	81,38 %	77,6 %	83,24 %	83,56	80,76 %	81,72 %
<b>Teléfono</b>	31,58 %	18,3 %	17,4 %	16,09 %	16,02	19,06 %	18,07 %
<b>Postal</b>	1,63 %	0,59 %	5 %	0,67 %	0,42	0,18 %	0,21 %

## **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 2020. Hay un ligero aumento de los usuarios mayores de 55 años y la disminución del tramo 25 a 34 años. La población de 45 a 54 tiene un ligero incremento.

	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>35-44</b>	28,24 %	28,29 %	32,27%
<b>55-64</b>	27,02 %	27,45 %	11,82%
<b>45 -54</b>	24,66 %	24,09 %	24,42%
<b>25 -34</b>	10,22 %	10,65 %	17,31%
<b>65 +</b>	09,86 %	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 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 96,61 % de las visitas proceden de España; seguidos de Estados Unidos (1,02%) y Bélgica, Chile, Alemania, Inglaterra, Italia, Panamá y Francia, todos ellos en porcentaje inferior al 0,4 %.

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	29
(not set)	23,92
Málaga	5,47
Madrid	5,47
Córdoba	3,42
Mairena del Aljarafe	3,42
Granada	2,05
Chiclana de la Frontera	1,37
Huelva	1,02
Cádiz	1,02
Alhaurín de la Torre	1,02
San Fernando	1,02
Almería	0,68
Jaén	0,68
Alcalá de Guadaíra	0,68
La Linea de la Concepcion	0,68
Lucena	0,68
Puerto Real	0,68
Úbeda	0,68
Linares	0,34
Marbella	0,34
Algeciras	0,34
El Puerto de Santa Maria	0,34
Andújar	0,34
Jerez de la Frontera	0,34
Lebrija	0,34

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>	2244	87,8 %
<b>Resto de España</b>	224	8,8 %
<b>Resto de Europa</b>	86	3,4 %

Centrándonos en los datos de Andalucía, por provincias y año, desde 2014, 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.

	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Sevilla</b>	34,01 %	35,08 %	35,13 %	35,11 %	34,91 %	35,21 %	36,02 %
<b>Málaga</b>	18,26 %	19,40 %	23,77 %	23,98 %	22,97 %	23,04 %	23,79 %
<b>Córdoba</b>	7,53 %	8,96 %	8,76 %	8,53 %	8,75 %	9,02 %	10,04 %
<b>Cádiz</b>	11,87 %	11,03 %	13,73 %	12,45 %	9,74 %	8,23 %	9,60 %
<b>Granada</b>	9,36 %	9,24 %	9,01 %	9,14 %	6,43 %	7,01 %	6,89 %
<b>Jaén</b>	6 %	6,16 %	6,43 %	6,37 %	5,52 %	7,7 %	5,80 %
<b>Almería</b>	4,56 %	4,72 %	5,09 %	5,84 %	5,97 %	5,02 %	4,97 %
<b>Huelva</b>	8,21 %	7,14 %	8,13 %	8,09 %	5,71 %	4,85 %	2,89 %

En términos totales, los datos de 2020, por provincias, son los siguientes:

<b>Sevilla</b>	919
<b>Málaga</b>	607
<b>Córdoba</b>	256
<b>Cádiz</b>	246
<b>Granada</b>	176
<b>Jaén</b>	149
<b>Almería</b>	127
<b>Huelva</b>	74
<b>TOTAL</b>	<b>2554</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 página principal, 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 2020 el antiguo blog fue finalmente cerrado en su totalidad, por lo que no hay visitas computables.

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 2020.

En 2019, la cifra de los usuarios que accedieron mediante dispositivo móvil (teléfono o tableta) llegó al 71,27 %, lo que supuso un incremento del 0,7 % con respecto al año anterior. **En 2020 esta cifra se eleva al 73,77% en teléfono móvil, más el 2,46 % de los usuarios que acceden desde una tableta, lo que suma un 76,23%.** Por lo tanto, el 23,77 % accede a la web del Defensor desde un ordenador, menos de una cuarta parte. Los datos estadísticos de la web arrojan una información interesante. Durante 2020, las informaciones que mas se consultaron (excluyendo la propia portada de la página) pueden verse en este gráfico (Google Analytics).

/contacte-con-el-defensor/	17.244 (71,79 %)
/contacte-con-el-defensor-defensorrtvaes/	1.550 (6,45 %)
/la-famosa-tabla-de-olivo-en-cometelo/	666 (2,77 %)
/andalucia-tv/	403 (1,68 %)
/quejas-por-el-final-de-la-bascula/	298 (1,24 %)
/Contacte_con_el_Defensor/	244 (1,02 %)
/el-debate-de-las-mascarillas-en-los-presentadores-de-canal-sur/	235 (0,98 %)
/un-error-y-un-compromiso-por-el-maximo-respeto-a-la-figura-de-blas-infante/	205 (0,85 %)
/el-uso-de-wassap-en-los-programas-de-canal-sur/	192 (0,80 %)
/Enlaces_y_Documentos/	161 (0,67 %)

El día de mayor audiencia fue el martes 14 de abril, donde se visitó 757 veces la página de presentación de quejas al Defensor, probablemente por el impacto de haber sido reenviada en grupos de redes sociales.

La web ya va por las 932 entradas. En 2020 se publicaron 46; es decir, una media de 3,8 al mes. En términos cuantitativos, la web del Defensor de la Audiencia de RTVA supuso el 0,8 % de todas las visitas a las distintas webs de RTVA o, lo que es lo mismo, **26.675 páginas vistas y un total de 16.165 usuarios**. Es decir, unos datos superiores en páginas a 2019 (25.098), 2018 (13.876) y 2017 (10.185).

Comparativa de **Páginas Vistas** con respecto a los años 2016, 2017, 2018 y 2019.

	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Enero</b>	1076	922	897	704	2.501
<b>Febrero</b>	880	1.044	1.069	2.278	2.162
<b>Marzo</b>	391	1.059	1990	13.036	2.768
<b>Abril</b>	880	990	1.957	1.080	3.378
<b>Mayo</b>	929	844	1.254	911	2.356
<b>Junio</b>	929	750	763	661	2.088
<b>Julio</b>	1.174	637	819	697	1.574
<b>Agosto</b>	538	582	681	540	1.033
<b>Septiembre</b>	2.298	841	949	1.182	2.169
<b>Octubre</b>	489	747	1.716	1.328	2.296
<b>Noviembre</b>	880	994	1.038	1.424	2.295
<b>Diciembre</b>	929	775	743	1.257	2.055
<b>TOTAL</b>	11.393	10.185	13.876	25.098	26.675

Como puede verse, el año 2019 se vio afectado por los resultados anómalos del mes de marzo (final de La Báscula). 2020, sin embargo, ha mantenido un crecimiento sostenido durante todos los meses, incluido el verano, a excepción del referido marzo.

Vamos ahora con la comparativa de **Usuarios Únicos** con respecto a los años 2016, 2017, 2018 y 2019.

	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Enero</b>	440	690	591	414	1.378
<b>Febrero</b>	342	755	598	1.419	1.230
<b>Marzo</b>	196	764	641	11.946	1.617
<b>Abril</b>	587	704	519	685	2.050
<b>Mayo</b>	636	638	630	567	1.361
<b>Junio</b>	733	529	527	408	1.207
<b>Julio</b>	831	443	372	447	976
<b>Agosto</b>	538	446	380	322	599
<b>Septiembre</b>	2,005	634	478	737	1.395
<b>Octubre</b>	489	577	1.173	852	1.461
<b>Noviembre</b>	587	734	568	814	1.580
<b>Diciembre</b>	685	524	495	707	1.311
<b>TOTAL</b>	7.481	7.438	6.981	19.318	16.165

El número final es inferior al de 2019, pero téngase que ese año se sumaron 11.946 usuarios en el mes de marzo, lo que revela que 2020 es un año mucho más estable, con buenos resultados también en esta métrica. Excepto febrero y marzo hay una subida en todos los meses del año, a pesar de ser un año de pandemia, sin fiestas de primavera. Las medidas aumentan incluso en los momentos más bajos de uso de los servicios de la web, como son los meses de verano.

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.

2006	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
<b>2020</b>	16.165

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. La hora de mayor uso de la web es las 13 horas, seguida por las 11, las 10, las 12, las 15, las 14 y las 19. Entre estos 7 horarios se produce el 50 % del tráfico. .