

Memoria del Defensor de la Audiencia de Canal Sur 2021

Antonio Manfredi Díaz
Febrero 2022

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.-

Se contabilizan un total de **2153 mensajes válidos tratados por el Defensor a lo largo de todo el año 2021**. No se contabilizan los contactos recibidos por diversos medios con destino al programa “El Público Tiene la Palabra”, **que ascendieron a 893**. Estos temas se tratan en el informativo de la mañana de Jesús Vigorra y obedece a 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 o al teléfono 670940200 (sólo para wasap de audio, no responden llamadas).*

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 año a año. **De los 2153 de 2021 pasamos a los 1450 de 2020 (llegaron además 1104 mensajes para el programa de Vigorra), lo que supone un porcentaje de incremento del 48,48%. 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 2021 hemos superado ya la barrera de los 2000 mensajes y, por lo tanto, los datos de 2015. 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. La razón principal de este incremento en 2021, como se verá más adelante, tiene que ver con errores técnicos y de rotulación en los Servicios Informativos, que suponen, por sí mismos, casi 800 mensajes, así como errores en la Web y Teletexto. Precisamente, el Defensor, a solicitud ante el Consejo de Administración de RTVA del director general, preparó un informe sobre este incremento que fue enviado el mes de abril.**

Estos datos, no obstante, no significan que la interacción con los usuarios de RTVA se termine aquí, pues hay contactos que se producen, principalmente, vía redes sociales, atendidos por el personal adscrito a Canal Sur Media. Según se nos informa, en torno al 32 % 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 22 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 participó con una grabación mensual de micro espacios para Radio Andalucía Información, que se emitían en sucesivas bandas horarias. Pero a partir del 15 de septiembre se optó por un cambio y el Defensor se ha incorporado a una de las novedades de RTVA en 2021, como es la Plataforma Podcast.

<https://www.canalsur.es/radio/programas/el-defensor-de-la-audiencia/podcast/22151442.html?video=1800339>

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 de 2020 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 desarrollaron mayoritariamente de manera telemática. Además, en 2021 se asumieron todas las capacidades técnicas para acceder a las grabaciones de Radio y Televisión y mejorar así el trabajo del Defensor.

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, que suelen ser motivo de incremento habitual del número de mensajes.

El nuevo servicio de Contestador Telefónico, instalado en julio de 2020, 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, ha funcionado sin problema alguno. Ello ha permitido, en algunos casos, aprovechar audios enviados por usuarios para incluirlos en el podcast, siempre previa autorización del interesado. 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 la relación con el Defensor del Pueblo Andaluz, en 2021, como igualmente ocurrió en 2020, no se recibió notificación oficial alguna para responder a quejas de ciudadanos.

El día 7 de enero, el Defensor contactó con la Dirección Técnica para solicitar un aumento de la capacidad de almacenamiento del correo del Defensor defensor@rtva.es en Zimbra (la plataforma de correo web que se usa en RTVA) pues

se estaba agotando, ya que en este correo se almacenan todos los mensajes del Defensor desde su puesta en marcha. Se trata de un almacenamiento seguro, con copia de seguridad de respaldo. Igualmente, el día 21 se comprobó que no funcionaban ninguno de los enlaces de la web del Defensor, <https://www.canalsur.es/Defensor-2413.html> incluido el formulario para presentar quejas, por lo que se solicitó su inmediata restauración, tanto a la Dirección de Canal Sur Media como a la Dirección Técnica. Se resolvió en una hora, pues se había realizado un borrado de webs consideradas antiguas y, por error, se incluyó la del Defensor.

En el mes de marzo, el profesor de la Facultad de Comunicación de la Universidad de Sevilla, don José Luis Rojas, solicitó la colaboración del Defensor para participar en una encuesta a profesionales de la información sobre el “fact-checking” o verificación de noticias. También, desde la oficina del Gabinete de la Dirección General se solicitó al Defensor un informe para la auditoría de cuentas CSRTV 2020 (informe exigido por Ley, y denominado “Informe de Estados de Información No Financiera -EINF-”), solicitando datos relativos a varias cuestiones sobre personas consumidoras y usuarias. También en febrero, el Defensor comprobó que todas las noticias de la web del Defensor <https://www.canalsur.es/Defensor-2413.html> anteriores al 7.6.18 habían desaparecido y no podían consultarse. La Dirección de Canal Sur Media informó que hay una orden automática de despublicación – no de borrado – a partir de determinadas fechas y que el proceso se podía revertir manualmente. El Defensor fue informado del procedimiento y procedió a recuperar todas las noticias existentes en la base de datos.

En el mes de abril, desde el área de Dirección General se preguntó al Defensor por el número de quejas enviadas por el Defensor del Menor durante 2020 y 2021. Se respondió que no se había recibido ninguna. Se trataba de una pregunta parlamentaria del grupo Adelante Andalucía. Además, el Defensor fue entrevistado por una alumna de TFG de la Facultad de Criminología de la UPO, cuyo tema de investigación era la doble victimización que se produce a partir del comportamiento de los medios de comunicación. Igualmente, el Defensor realizó un informe interno sobre el proyecto de Código Ético de RTVA.

En mayo, el día 13, el Defensor fue invitado por los alumnos de 3º de la ESO y 1º de Bachillerato del IES Lucus Solis, en Sanlúcar la Mayor, a participar en un programa de radio local, Solucar Radio, sobre autoestima e influencia de los medios en el comportamiento de los jóvenes. Aquí puede escucharse el audio https://www.ivoox.com/nacidos-siglo-xxi-jovenes-del-ies-lucus-audios-mp3_rf_69979988_1.html. El día 19 el Defensor recibió un email fraudulento que pretendía acceder a las claves del correo profesional Zimbra, mediante engaño. Se dió aviso a la Dirección Técnica.

En el mes de junio, el Defensor participó en la grabación del vídeo “La

información local en tiempos de coronavirus: el caso de Canal Sur en Huelva” desarrollado como Trabajo Fin de Grado de una montadora de vídeo de la Dirección Territorial de Huelva, con intervención de numerosos trabajadores, así como del Defensor. Puede verse completo aquí:

<https://www.youtube.com/watch?v=cpid08WAcjA> Tiene una duración de 26 minutos.

En el mes de octubre, el día 5, el Defensor participó como ponente en el curso dedicado al periodista Manuel Chaves Nogales en la Universidad Internacional de Andalucía, en Sevilla.

<https://www.europapress.es/andalucia/unia-01278/noticia-unia-dedica-curso-sevilla-figura-chaves-nogales-reflejo-replantearse-periodismo-20210907131616.html>

El título de la ponencia fue: “La Ética como valor de supervivencia”.

La colección completa del curso está en este enlace:

"Chaves Nogales, un periodista para el siglo XXI".

<https://vimeo.com/showcase/8952528>

E individualmente aquí está la intervención del Defensor.

Antonio Manfredi. La Ética como valor de supervivencia

<https://vimeo.com/636917077>

En noviembre, El Defensor fue invitado a participar, con una entrevista, en el programa religioso Testigos Hoy, del día 28, como puede verse en este enlace <https://www.canalsur.es/defensor/el-defensor-invitado-en-testigos-hoy/1778492.html>.

En diciembre, el Defensor recibió varios mensajes de oyentes que presentaban sus condolencias por el fallecimiento del locutor Juan Antonio Jurado, que fueron remitidos al director de Canal Sur Radio.

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. Especial mención hay que hacer de los cambios horarios y de duración en el programa Salud al Día, que desde julio de 2020 ha pasado a emitirse en horario de tarde, a partir de las 19 horas, después de 15 años de presencia en el horario posterior al informativo del mediodía. Las quejas de los usuarios se producen por ese cambio horario y la suspensión del programa en 4 ocasiones, a causa de directos, especialmente festejos taurinos.

Desde el punto de vista técnico, 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 tiene la palabra”, 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 otras ocasiones, las dificultades de recepción tienen que ver con intrusiones de emisiones procedentes de terceros países, especialmente Marruecos y Argelia, cuya resolución es competencia estatal.

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 diciembre se anunció la puesta en marcha, en pruebas, de la plataforma CanalSurMás, <https://www.canalsurmas.es/> lo que supuso varias consultas de usuarios, muy interesados, por ejemplo, en acceder a contenido antiguo del Archivo que, poco a poco, se va incluyendo en la plataforma.

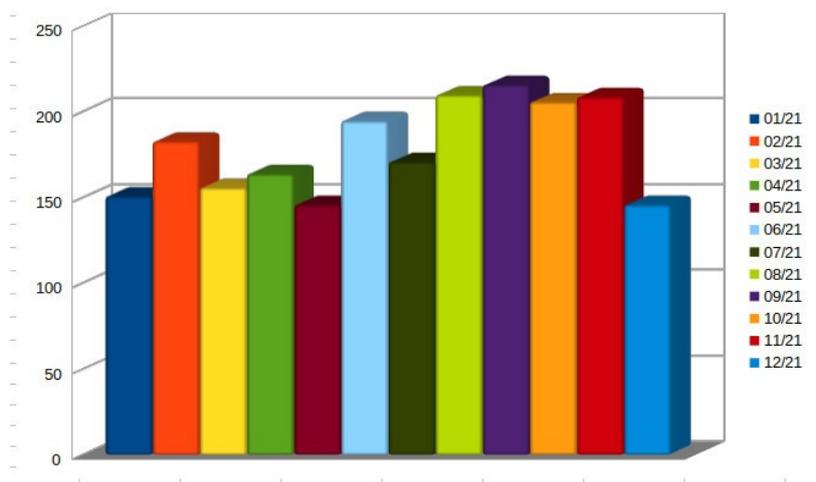
En Teletexto destacan los fallos (ausencia de contenidos, no renovación en el tiempo y erratas), muy comentados por los usuarios, así como la ausencia de noticias, que fueron retiradas de sus contenidos en 2016 y se siguen produciendo quejas.

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

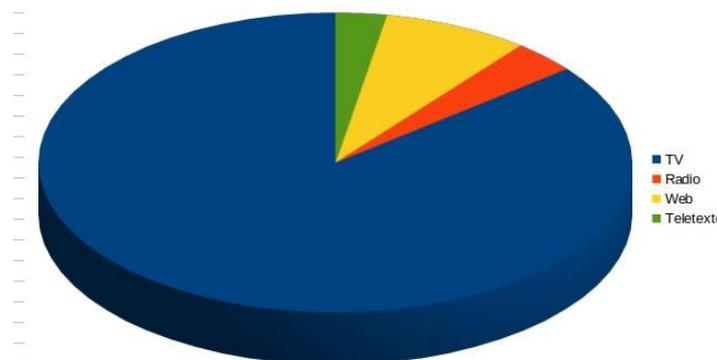
Por todo ello, este Defensor quiere agradecer a todas las áreas de RTVA las facilidades dadas para el ejercicio de su trabajo, con respuestas siempre ajustadas en el tiempo a cuantas consultas se realizaron.

DATOS GENERALES 2021.-

Durante 2021 se han recibido y respondido un total de **2153 comunicaciones de los usuarios (como ya se ha informado hay otras 893 destinadas a El público)**, a razón de 151 en enero, 183 en febrero, 156 en marzo, 164 en abril, 146 en mayo, 195 en junio, 171 en julio, 210 en agosto, 216 en septiembre, 206 en octubre, 209 en noviembre y 146 en diciembre, como puede verse en el siguiente gráfico:



Del total de estas comunicaciones recibidas, 1846 corresponden a Canal Sur TV (85,74 %), 76 (3,53 %) a Canal Sur Radio, 171 (7,94 %) a Internet y 60 (2,79 %) a Teletexto.



CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES CSTV, CSR, INTERNET y TXT

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

	En	Fe	Mar	Ab	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
CSTV	130	161	134	151	132	176	152	162	180	168	174	126	1846
CSR	9	5	12	4	3	11	1	5	8	4	5	8	76
INT	12	15	9	8	9	8	10	24	25	23	19	9	171
TXT		1	1	1	2		8	19	3	11	11	3	60
Total	151	183	156	164	146	195	171	210	216	206	209	146	2153

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	76	116	97	103	91	130	114	115	124	112	120	90
Sugerencias	13	9	5	8	4	3	5	8	9	5	7	6
Peticiones Info	22	20	1	25	20	30	21	26	33	33	25	18
Felicitaciones	1	1	8	5	1	6	3	3	3	2	4	2
Opiniones	18	15	16	10	16	7	9	10	11	16	19	10

CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS EN CSR

	En	Fe	Mar	Ab	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic
Quejas	8	4	6	1	2	5	1	1	5	2	5	
Sugerencias						2						
Peticiones Info	1	2	2	1		1		1	3	1		
Felicitaciones				1		1		1				
Opiniones			4		1	2		2		1		

CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS EN INTERNET

	En	Fe	Mar	Ab	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic
Quejas	12	15	9	8	9	8	10	22	24	23	18	6
Peticiones Info								2	1			3

CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS EN TELETEXTO

	En	Fe	Mar	Ab	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic
Quejas		1	1	1	2	8	7	19	2	11	11	3
Sugerencias							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:

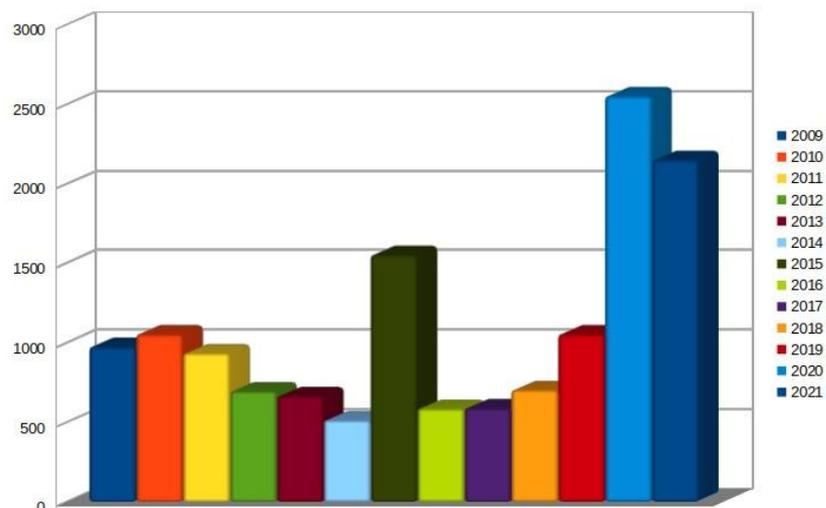
- 1566 quejas, que suponen el 72,74 % de los mensajes recibidos en 2021
- 167 opiniones (7,76 %)
- 86 sugerencias (3,99 %)
- 292 peticiones de información (13,56%)
- 42 felicitaciones (1,95%).

La tabla que sigue muestra estos datos desglosados por medio.

AÑO 2021	CSTV	CSR	INT	TXT	Total	%
Quejas	1298	38	164	66	1566	72,74
Opiniones	157	10			167	7,76
Sugerencias	82	2		2	86	3,99
Peticiones de info	274	12	6		292	13,56
Felicitaciones	39	3			42	1,95

En el siguiente cuadro se pueden apreciar el número de mensajes recibidos en 2021 (2153) con respecto a años anteriores, a partir del año 2009 (13 años). (Se recuerda que en 2021 no se están contando los 893 mensajes para El Público, de ahí la diferencia, por ejemplo, con 2020, donde sí se contaron).

2009	977
2010	1056
2011	936
2012	698
2013	668
2014	515
2015	1556
2016	588
2017	591
2018	705
2019	1057
2020	2554
2021	2153



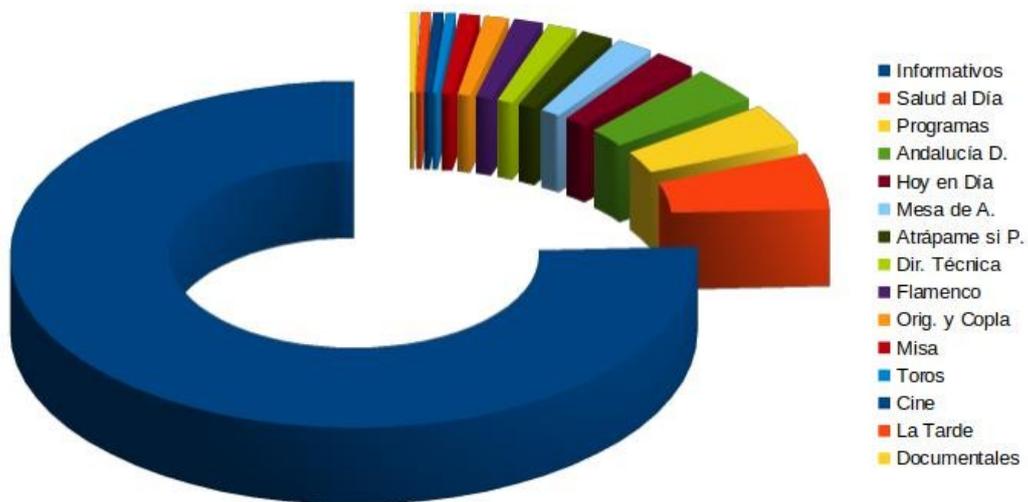
MENSAJES POR TIPOS Y CONTENIDOS EN CSTV

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

	Quejas	Opiniones	Sugerencias	Petición Info	Felicitaciones
Informativos	951	75	10	177	1
Salud al Día	66		1	2	1
Programas	48	18	18	20	5
Andalucía D.	42	6	1	1	
Hoy en Día	25	1		3	
Mesa de A.	22	3			
Atrápame si P.	19	4	2	1	6
Dir. Técnica	17			16	1
Flamenco	17		1	3	1
Orig. y Copla	14	2			
Misa	12		5	5	4
Toros	6	20	4	5	6
Cine	6	1	6		
La Tarde	6	16	1	34	3
Documentales	5			1	
Semana Santa	5		1		1
Tierra de Tal.	3	4	4	1	6
RRPP y Com	3			4	
Centenarios	2			2	
And. Mundo	2				
Tierra y Mar	2				
CS Media	1				
Carnaval	1				
Emisiones	1				
Tierra Sabores	1			2	
Cómetelo	1	2			
ATV	1				
A Toda Costa	1				
Legado	1				2
Verano tu vida				1	
El Tiempo		2		1	
Subtítulos				2	

Bertín		1		1	2
Booking				9	
Vuelta Copla			9		
Música			2		
Vuelta Yo Soy			9		
La Banda			1		
Música Fondo					1
Publicidad				1	
Música p mis				2	1
Vuelta Menuda			1		
Toñi Moreno		1		1	
Comercial		1			
Vuelta Báscula			1		
Todocaballo				1	
El Verano tu				1	

Estos son los 15 programas por número de quejas recibidas.

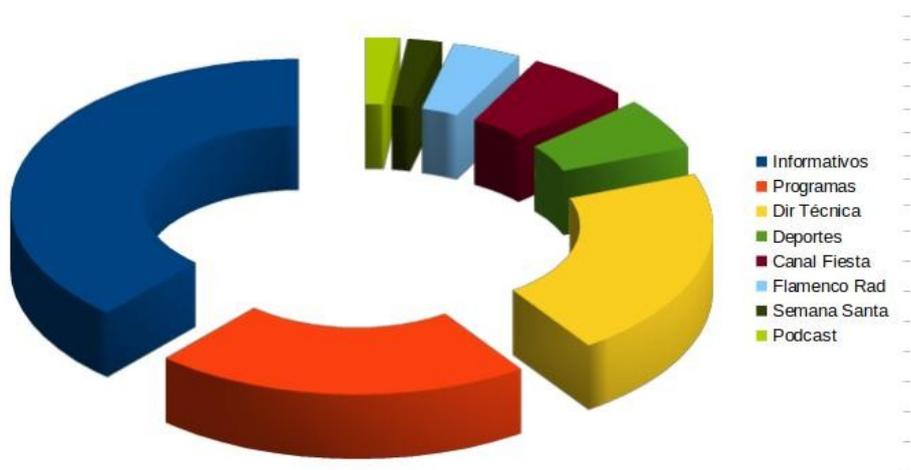


MENSAJES POR TIPOS EN CSR

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

	Quejas	Opiniones	Sugerencias	Petición Info	Felicitaciones
Informativos	20	1			
Programas	11	3	1	5	1
Dir Técnica	11			5	1
Deportes	3	2			1
Canal Fiesta	3				
Flamenco Rad	2				
Semana Santa	1	2			
Podcast	1			1	
Flamenco R					1

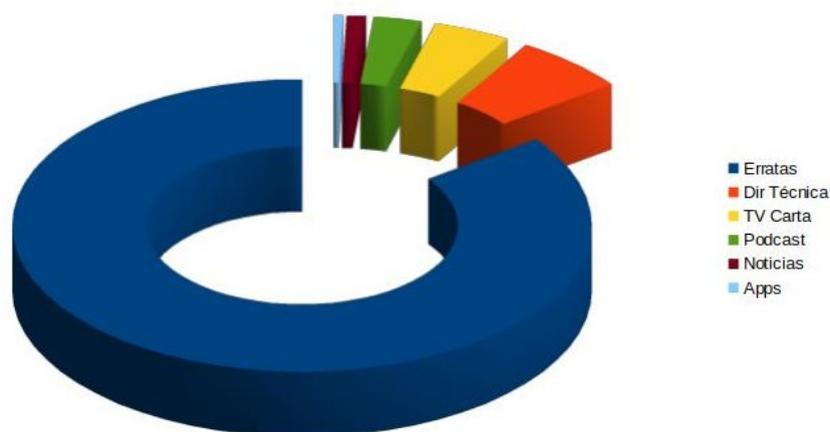
Estos son los 8 temas por número de quejas.



MENSAJES POR TIPOS EN INTERNET

	Quejas	Opiniones	Sugerencias	Petición Info	Felicitaciones
Erratas	159				
Dir Técnica	12				
TV Carta	8			7	
Podcast	5				
Noticias	2				
Apps	1				

Estos son los 6 temas por número de quejas.



MENSAJES POR TIPOS EN TELETEXTO

	Quejas	Opiniones	Sugerencias	Petición Info	Felicitaciones
Errores	39				
Dir Técnica	12				
Noticias			1		

EL SEXO DE LOS USUARIOS.-

Por cuarta 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 2021 superan al año anterior y se confirma la línea ascendente. El número de mujeres aumenta en porcentaje con respecto a 2020 en un 4,17 %. Lo que puede verse a continuación son cuadros y gráficos que muestran estos porcentajes tanto en 2021 como en el marco de la evolución desde 2015.



	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Mujeres	40,48 %	47,92 %	48,14 %	50,38 %	50,96 %	51,14 %	53,27 %
Hombres	59,52 %	52,08 %	51,86 %	49,62 %	49,04 %	48,86%	46,23 %

CÓMO LLEGAN LOS MENSAJES.-

Como viene siendo habitual, el año 2021 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). .

Un 19,4 % de las comunicaciones válidas recibidas por el Defensor de la Audiencia durante 2021 llegaron vía contestador telefónico al número 955 05 46 33. Son un total de 418. El resto llegaron vía correo electrónico, salvo 4 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.

Correo Electrónico	1731	80,41 %
Teléfono	418	19,40 %
Correo postal	4	0,19 %

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Email	81,38 %	77,6 %	83,24 %	83,56	80,76 %	81,72 %	80,41 %
Teléfono	18,3 %	17,4 %	16,09 %	16,02	19,06 %	18,07 %	19,40 %
Postal	0,59 %	5 %	0,67 %	0,42	0,18 %	0,21 %	0,19 %

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 2021. Hay un ligero aumento de los usuarios mayores de los tramos 25 a 34 ños y sobre todo de 45 a 54 años y la disminución de los tramos de mayor edad. .

	2021	2020	2019	2018
35-44	28,02	28,24 %	28,29 %	32,27%
45 -54	26,43	24,66 %	24,09 %	24,42%
55-64	24,78	27,02 %	27,45 %	11,82%
25 -34	10,98	10,22 %	10,65 %	17,31%
65 +	9,79	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 98,06 % de las visitas proceden de España; seguidos de Estados Unidos (0,97%), Argentina y Holanda (0,49%) y Alemania, Bélgica, Chile, Inglaterra, Túnez, 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).

Ciudad	%
Sevilla	30,58
Not Set	21,35
Madrid	12,62
Málaga	5,83
Granada	3,40
Barcelona	3,40
Mairena del Aljarafe	2,91
Jerez de la Frontera	2,43
Córdoba	1,94
Puerto de Santa María	1,94
La Línea de la Concepción	0,97
Lucena	0,97
Alicante	0,49
Almería	0,49
Huelva	0,49
Jaén	0,49
Marbella	0,49
Hospitalet de Llobregat	0,49
Bilbao	0,49
Algeciras	0,49
Cádiz	0,49

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	1871	86,9 %
Resto de España	171	7,9 %
Resto de Europa	73	3,4 %
Resto del Mundo	38	1,8 %
TOTAL	2153	

Centrándonos en los datos de recepción de mensajes en Andalucía, por provincias y año, desde 2015, 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.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Sevilla	35,08 %	35,13 %	35,11 %	34,91 %	35,21 %	36,02 %	35,91 %
Málaga	19,40 %	23,77 %	23,98 %	22,97 %	23,04 %	23,79 %	24,01 %
Cádiz	11,03 %	13,73 %	12,45 %	9,74 %	8,23 %	9,60 %	10,02 %
Córdoba	8,96 %	8,76 %	8,53 %	8,75 %	9,02 %	10,04 %	9,89 %
Granada	9,24 %	9,01 %	9,14 %	6,43 %	7,01 %	6,89 %	6,44 %
Jaén	6,16 %	6,43 %	6,37 %	5,52 %	7,7 %	5,80 %	5,25 %
Almería	4,72 %	5,09 %	5,84 %	5,97 %	5,02 %	4,97 %	4,36 %
Huelva	7,14 %	8,13 %	8,09 %	5,71 %	4,85 %	2,89 %	4,12 %

En términos totales, los datos de 2021, por provincias, son los siguientes:

Sevilla	672
Málaga	449
Cádiz	187
Córdoba	185
Granada	121
Jaén	98
Almería	82
Huelva	77
TOTAL	1871

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. El Defensor es quien se encarga de incluir los contenidos.

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 2021.

En 2021, los datos de Google Analytics nos dice que **el 81.83 % de los usuarios que visitan nuestra web lo hace utilizando un dispositivo móvil, ya sea teléfono o tableta**. Un 77,80 usan el teléfono y un 4,03 una tableta. Eso supone que sólo un 18,17 accede vía ordenador. En 2020 la 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. En 2019, la cifra de los usuarios que accedieron mediante dispositivo móvil (teléfono o tableta) llegó al 71,27 %. Los datos estadísticos de la web arrojan una información interesante. Durante 2021, las informaciones que mas se consultaron (excluyendo la propia portada de la página) pueden verse en este gráfico (Google Analytics).

1.	 /contacte-con-el-defensor-defensorrtvaes/	10.469 (61,58 %)
2.	 /contacte-con-el-defensor/	1.400 (8,24 %)
3.	 /la-famosa-tabla-de-olivo-en-cometelo/	699 (4,11 %)
4.	 /curriculum-vitae-antonio-manfredi/	334 (1,96 %)
5.	 /quejas-por-el-final-de-la-bascula/	295 (1,74 %)
6.	 /el-apelativo-nazari-para-nombrar-al-granada-cf/	198 (1,16 %)
7.	 /el-uso-de-wassap-en-los-programas-de-canal-sur/	169 (0,99 %)
8.	 /a-vueltas-con-errores-en-atrapame-si-puedes/	145 (0,85 %)
9.	 /Enlaces_y_Documentos/	142 (0,84 %)
10.	 /a-vueltas-con-el-acento-andaluz-de-los-periodistas-de-canal-sur/	141 (0,83 %)

El día de mayor audiencia fue el martes 11 de febrero, donde se visitó 477 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 982 entradas. En 2021 se publicaron 50; es decir, una media de 4,1 al mes. En términos cuantitativos, la web del Defensor de la Audiencia de RTVA supuso el 0,05 % de todas las visitas a las distintas webs de RTVA o, lo que es lo mismo, **19.381 páginas vistas y un total de 12.383 usuarios únicos**. Es decir, unos datos inferiores en páginas a 2020 (26.675) y 2019 (25.098) y superiores a 2018 (13.876) y 2017 (10.185).

Comparativa de **Páginas Vistas** con respecto a los años 2017, 2018, 2019 y 2020.

	2017	2018	2019	2020	2021
Enero	922	897	704	2.501	2.183
Febrero	1.044	1.069	2.278	2.162	2.070
Marzo	1.059	1.990	13.036	2.768	1.843
Abril	990	1.957	1.080	3.378	1.545
Mayo	844	1.254	911	2.356	1.620
Junio	750	763	661	2.088	1.506
Julio	637	819	697	1.574	1.215
Agosto	582	681	540	1.033	1.031
Septiembre	841	949	1.182	2.169	1.434
Octubre	747	1.716	1.328	2.296	1.643
Noviembre	994	1.038	1.424	2.295	1.933
Diciembre	775	743	1.257	2.055	1.358
TOTAL	10.185	13.876	25.098	26.675	19.381

Se trata de una bajada de más de 7.000 visitas con respecto a 2020 y algo menos de 2019, achacables a varios factores, entre los que cabe destacar el fuerte incremento de navegadores que bloquean las cookies, lo que impide contabilizar adecuadamente la visitas. Igualmente, con el paso del tiempo, el email directo del Defensor, defensor@rtva.es es ya conocido por muchos usuarios, que lo usan directamente sin pasar por la web.

Vamos ahora con la comparativa de **Usuarios Únicos** con respecto a los años 2017, 2018, 2019 y 2020.

	2017	2018	2019	2020	2021
Enero	690	591	414	1.378	1.363
Febrero	755	598	1.419	1.230	1.292
Marzo	764	641	11.946	1.617	1.162
Abril	704	519	685	2.050	992
Mayo	638	630	567	1.361	996
Junio	529	527	408	1.207	984
Julio	443	372	447	976	782
Agosto	446	380	322	599	715
Septiembre	634	478	737	1.395	946
Octubre	577	1.173	852	1.461	1.054
Noviembre	734	568	814	1.580	1.242
Diciembre	524	495	707	1.311	855
TOTAL	7.438	6.981	19.318	16.165	12.383

El número final es inferior al de 2019, y 2020 y superior a 2017 y 2018. La primavera es la que arroja los peores resultados.

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		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
2018	6.981		2019	19.318
2020	16.165		2021	12.383

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 8 de la tarde, seguidas de las 11, 12, 18, 10, 16 y 15. Le siguen las 00, 14, 21 y 22 horas. En esta franja se da el 75 % del tráfico y las visitas correspondientes.