

Memoria del Defensor de la Audiencia de Canal Sur 2022

Antonio Manfredi Díaz
Febrero 2023

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 **1926 mensajes válidos tratados por el Defensor a lo largo de todo el año 2022**. No se contabilizan los contactos recibidos por diversos medios con destino al programa “El Público Tiene la Palabra”, **que ascendieron a 609**. 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, **hasta llegar a 2022, en que se ha producido un descenso de un 11,8 % con respecto a los 2153 del año 2021. Pasamos después a los 1450 de 2020 (llegaron además 1104 mensajes para el programa de Vigorra). 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.**

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 se superaron los 2000 mensajes y, por lo tanto, los datos de 2015 y el 2022 nos acercamos a ese dato, con 1926 mensajes. 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 estos datos en 2022, algo inferiores a 2021 pero igualmente altos, como se verá más adelante, tienen que ver con errores técnicos y de rotulación en los Servicios Informativos, que suponen, por sí mismos, casi 750 mensajes, así como errores en la Web y Teletexto. Ya en abril de 2021 el Defensor, a solicitud ante el Consejo de Administración de RTVA del director general, preparó un informe sobre este incremento de datos relacionados con errores, especialmente en la rotulación.**

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 37 % 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 27 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.

Además, en 2022 el Defensor decidió agrupar en un anexo final los errores gráficos, para hacer más ligera la lectura de cada informe mensual.

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 desde septiembre de 2021, en la Plataforma Podcast. <https://www.canalsur.es/radio/programas/el-defensor-de-la-audiencia/podcast/22151442.html>

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 y radiofónicas están disponibles en la Web del Defensor.

<https://www.canalsur.es/Defensor-2413.html>. Igualmente, la página 675 del Telexto está dedicada al Defensor.



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 en los primeros meses del año. 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.

El servicio avanzado 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, funciona 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 sistema.

En cuanto a cuestiones que fueron marcando cada mes, es importante señalar que en febrero el informe del Defensor, excepcionalmente, decidió comenzar dedicándolo al Teletexto, pues estuvo averiado y no operativo durante más de la mitad del mes. En concreto, la avería impidió actualizarlo del 1 al 14 y luego volvió a estropearse el 26 y no se restableció hasta el 1 de marzo. Es decir, durante las importantes fechas del 28F. La Dirección de Comunicación de Canal Sur mantuvo informado al Defensor del estado de la avería, hasta que se restableció el servicio, una vez se detectó dónde estaba el fallo.

El Defensor recibió 36 quejas ese mes, la mayor parte de ellas vía contestador automático, ya que el usuario habitual del Teletexto es una persona de edad avanzada y perfil analógico, que se conecta, principalmente, para saber la programación de CSTV y consultar informaciones tan importantes como El Tiempo y, durante los fines de semana, los resultados deportivos. La situación volvió a repetirse en el mes de noviembre, Por número de quejas, destacaron las 40 recibidas por usuarios del Teletexto, al no estar actualizados los contenidos. La mayor parte de estas quejas (36) llegaron por vía telefónica. El día 16 el Defensor solicitó información a la Dirección de Comunicación, que respondió en los siguientes términos: Los 2 compañeros que manejan la aplicación están de baja médica. Hay otros compañeros formándose. En breve, supongo, podrán actualizar el sistema. El Defensor aportó 40 capturas, representativas de la situación, que se siguió prolongando en los primeros días de diciembre, aunque se tomó la decisión de suprimir la información de la programación (páginas 400 y siguientes). Tampoco se estuvo actualizando la información del Tiempo y sí algunos resultados deportivos y sorteos diarios, como la ONCE. La situación se normalizó en diciembre.

El día 3 de marzo el Defensor recibió carta postal de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, con registro de salida del 14 de febrero.

9

dPA defensor del pueblo Andaluz

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ
14 FEB 2022
REGISTRO DE SALIDA

COM. DE ADMINISTRACIÓN
RTVA

ENTRADA Nº: _____
SALIDA Nº: _____
DÍA 3 MES MAR AÑO 2022

Defensor de la Audiencia.RTVA
Avda. Velazquez, 307
29004 - Málaga

Señor Defensor de la Audiencia:
Le transcribimos el contenido del mensaje recibido en esta Institución por don _____ en que demanda mayor difusión del teatro en los medios de comunicación de titularidad pública. El mensaje dice así:
"Me pongo en contacto con vds. con el fin de hacerles la siguiente sugerencia: supongo que, como otros muchos espectadores, echo de menos poder ver teatro en televisión, algo que no ocurre, que yo sepa, en ninguna de las muchas cadenas de tv existentes, a pesar de que, a mi juicio, las que tienen el carácter de públicas, deberían incluirlo en su programación, aunque curiosamente no es así, como vds. saben en tv2 sí que se emitan obras teatrales, por alguna razón que ignoro y que no entiendo dejaron de hacerlo hace años, ojala que vds. se hagan eco de esta sugerencia en alguna de sus dos cadenas".
Considerando la habitual colaboración de esa figura en atender dichas peticiones, nos permitimos darle traslado agradeciendo se antemano su interés por ofrecer una respuesta.
Atentamente le saluda

EL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

0

Como puede verse, un usuario demanda a las televisiones públicas que programen teatro. Recibida la carta, desde la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz se informó al Defensor que no era necesario enviar respuesta alguna, pues se trataba de una recomendación y, como tal, se enviaba al Defensor de la Audiencia para su conocimiento. El contenido de la misiva fue enviado a la Dirección de Programas.

En el mes de marzo el Defensor asistió el día 30 a la Jornada AACOM-APC. LA DIMENSIÓN EMPRESARIAL DE LA COMUNICACIÓN. También estuvo presente en la presentación de la Plataforma CanalSur Mas, el día 15.

En mayo Un alumno de Periodismo de la Universidad de Sevilla entrevistó al Defensor para su TFG, dedicado a las televisiones públicas. Además, el Defensor recibió 3 mensajes de pésame por el fallecimiento de Santiago Roldán, que fueron remitidos a la Dirección de Deportes. El día 20, el Defensor presentó en Bormujos (Sevilla) el libro dedicado a Robert Capa en Córdoba, como una de las manifestaciones del nacimiento del periodismo fotográfico. "Robert Capa en Cerro Muriano". Además, el Defensor recibió carta de agradecimiento de la Hermandad de Nuestra Señora de la Palma Coronada, en Cádiz, con motivo del programa "Andalucía en Semana Santa" del pasado marzo. El Defensor comprobó que la misma misiva había sido enviada también al Área de Programas.

El día 7 de junio el Defensor asistió al encuentro online para abordar el tratamiento informativo en los casos de violaciones en grupo. En este encuentro, la periodista experta en género Pilar López Díez, ofreció la conferencia: "¿Pueden las jóvenes, acompañadas y sobrias, enfrentarse a la violencia sexual masculina en manada? Y .. ¿Solas y borrachas?." El objetivo de la conferencia era situar el problema de la violencia sexual masculina contra las jóvenes y las niñas en el panorama actual. Fue una actividad organizada por el Colegio Profesional de Periodistas de Andalucía junto al área de Derechos Sociales e Igualdad del Ayuntamiento de Málaga.

El Defensor participó el 7 de octubre en Prosodia <https://www.prosodia.es/> un encuentro nacional sobre el podcast en Málaga. En una mesa redonda, explicó la experiencia del podcast como servicio público.

Igualmente, también en Málaga, participó como ponente en el 5º Congreso Nacional del Consejo Español de Resucitación Cardiopulmonar, los días 25 y 26 de noviembre, organizado por la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias. En esta ocasión, habló en una mesa redonda en torno a la Ética como eje de la información en Emergencias.

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. 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 pasó 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 en 2021 y 1 en 2022, en concreto el 2 de abril, a causa de directos, especialmente festejos taurinos. Finalmente, el 8 de octubre el programa fue enviado a las 13.44, justo antes del informativo de mediodía del sábado, donde se mantiene hasta el momento. Por ello, han cesado las quejas de los usuarios.

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, especialmente en verano, 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 la consolidación de la plataforma CanalSur Más y los consecuentes problemas técnicos para acceder a algunos contenidos o disfrutar de programas de archivo, que se van subiendo poco a poco. Fue en diciembre de 2021 cuando se anunció la puesta en marcha, en pruebas, de la plataforma, <https://www.canalsurmas.es/> y fue presentada oficialmente el 15 de marzo. Desde entonces, forma parte de la identidad y futuro de Canal Sur.

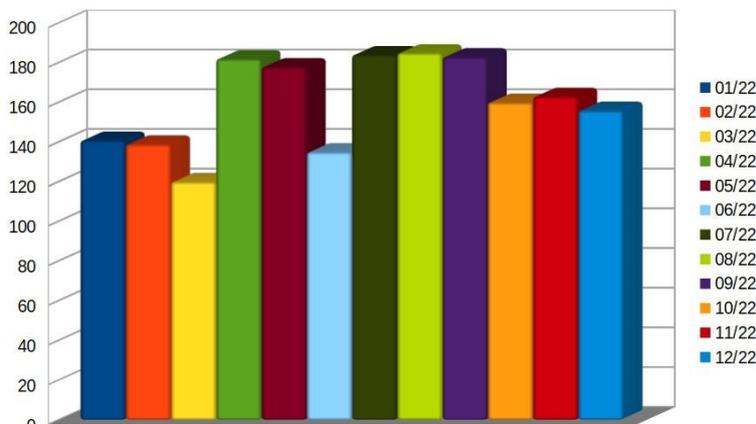
En Teletexto destacan los fallos (ausencia de contenidos, no renovación en el tiempo y erratas), muy comentados por los usuarios, así como la ausencia de noticias, que fueron retiradas de sus contenidos en 2016 y se siguen produciendo quejas. **Porcentualmente es aquí donde aumenta el número de quejas de los usuarios con respecto a años anteriores.**

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

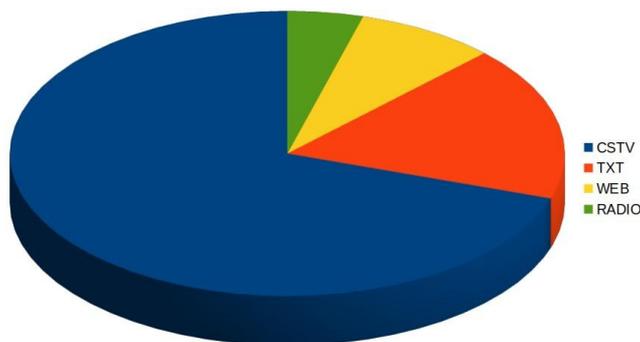
Por todo ello, este Defensor quiere agradecer a todas las áreas de RTVA las facilidades dadas para el ejercicio de su trabajo, con respuestas siempre ajustadas en el tiempo a cuantas consultas se realizaron.

DATOS GENERALES 2022.-

Durante 2022 se han recibido y respondido un total de **1926 comunicaciones de los usuarios (como ya se ha informado hay otras 609 destinadas a El público)**, a razón de 141 en enero, 139 en febrero, 120 en marzo, 182 en abril, 178 en mayo, 135 en junio, 184 en julio, 185 en agosto, 183 en septiembre, 160 en octubre, 163 en noviembre y 156 en diciembre, como puede verse en el siguiente gráfico:



Del total de estas comunicaciones recibidas, 1346 corresponden a Canal Sur TV (69,89 %), 85 (4,41 %) a Canal Sur Radio, 157 (8,15 %) a Internet y 338 (17,55 %) a Teletexto.



CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES CSTV, CSR, INTERNET y TXT

	En	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
CSTV	123	87	98	149	112	89	140	116	118	115	97	102	1346
CSR	11	7	8	9	11	6	6	2	8	9	6	2	85
INT	5	9	6	12	27	12	8	15	19	11	20	13	157
TXT	2	36	8	12	28	28	30	52	38	25	40	39	338
Total	141	139	120	182	178	135	184	185	183	160	163	156	1926

CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS EN CSTV

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

	En	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic
Quejas	93	56	69	109	65	54	106	87	87	82	63	86
Sugerencias	6	2	2	8	3	8	2	4	3	2	2	3
Peticiones Info	16	19	18	14	29	20	24	15	16	24	27	13
Felicitaciones	2		2	5	4	1	1	2			2	1
Opiniones	6	10	7	13	11	6	7	8	12	5	3	9

CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS EN CSR

	En	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic
Quejas	7	7	5	5	7	4	4	1	6	7	4	1
Sugerencias					4						1	
Peticiones Info	4		2	2		1	1	1	1	1		1
Felicitaciones				2			1					
Opiniones			1			1			1	1	1	

CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS EN INTERNET

	En	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic
Quejas	4	9	5	9	26	10	8	15	19	11	18	13
Peticiones Info	1			3		1					2	
Sugerencias			1									
Felicitaciones					1							
Opiniones						1						

CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS EN TELETEXO

	En	Fe	Mar	Ab	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic
Quejas	2	36	8	12	28	28	30	52	38	25	40	38
Sugerencias												1

Los datos globales de los medios de RTVA arrojan las siguientes cifras:

1499 quejas, que suponen el 77,83 % de los mensajes recibidos en 2021

103 opiniones (5,35 %)

52 sugerencias (2,7 %)

248 peticiones de información (12,88 %)

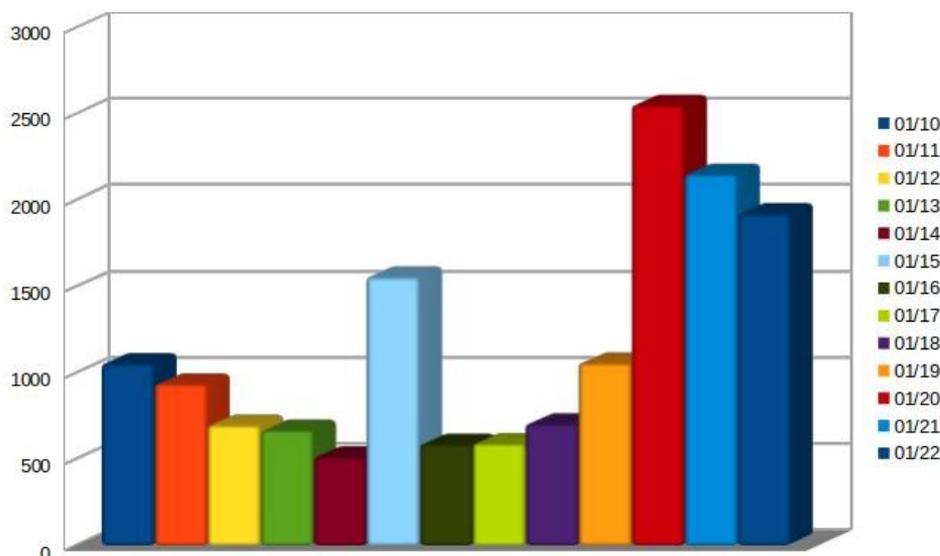
24 felicitaciones (1,25%)

La tabla que sigue muestra estos datos desglosados por medio.

AÑO 2022	CSTV	CSR	INT	TXT	Total	%
Quejas	957	58	147	337	1499	77,83
Opiniones	97	5	1		103	5,35
Sugerencias	45	5	1	1	52	2,7
Peticiones de info	227	14	7		248	12,88
Felicitaciones	20	3	1		24	1,25

En el siguiente cuadro se pueden apreciar el número de mensajes recibidos en 2022 (1926) con respecto a años anteriores, a partir del año 2010 (13 años). (Se recuerda que en 2021 Y 2022 no se están contando los mensajes para El Público, de ahí la diferencia, por ejemplo, con 2020, donde sí se contaron).

2010	1056
2011	936
2012	698
2013	668
2014	515
2015	1556
2016	588
2017	591
2018	705
2019	1057
2020	2554
2021	2153
2022	1926

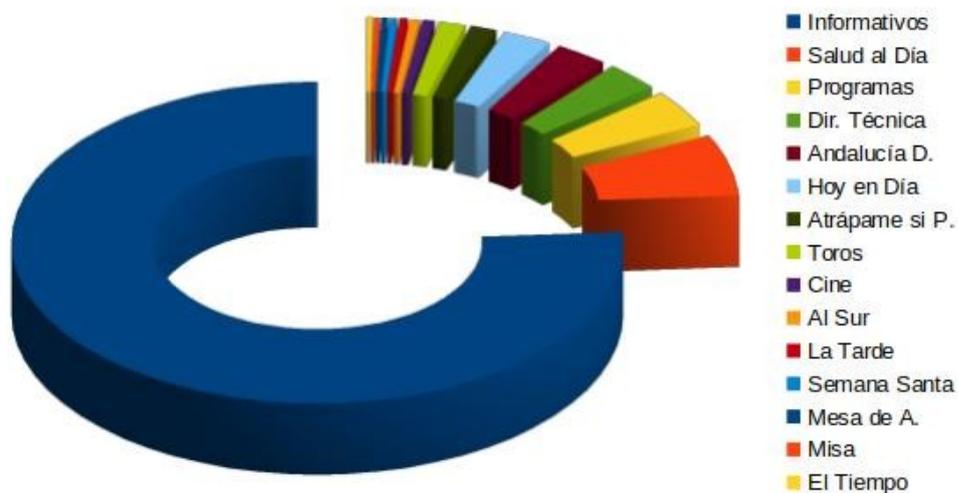


MENSAJES POR TIPOS Y CONTENIDOS EN CSTV

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

	Quejas	Opiniones	Sugerencias	Petición Info	Felicitaciones
Informativos	711	33	13	174	2
Salud al Día	58			1	2
Programas	35	12	16	14	4
Dir. Técnica	27		3	9	
Andalucía D.	26	3	1	6	1
Hoy en Día	24				
Atrápame si P.	13	5			
Toros	13	10	2	3	3
Cine	6		3	1	
Al Sur	5				
La Tarde	4	4	1	5	1
Semana Santa	4	9	1	1	4
Mesa de A.	3	2	1		
Misa	3	1		1	
El Tiempo	3		1		
Tierra y Mar	3				
Gente Maravill	2		1	1	
Comercial	2	1			
Documentales	1			2	
Cómetelo	1	1	2		
Tierra de Tal.		3			2
Destino And			2	1	
Cons. Asesor				1	
Tierra Sabores					1
Portal Trans				2	
Bertín		3			
Booking				10	
Comunicación				1	
Leng Signos			1		
RRHH				2	

Estos son los 15 programas por número de quejas recibidas.



MENSAJES POR TIPOS EN CSR

Quejas	Opiniones	Sugerencias	Petición Info	Felicitaciones
58	5	5	14	3

Así queda el reparto por tipo de incidencia.



MENSAJES POR TIPOS EN INTERNET

Quejas	Opiniones	Sugerencias	Petición Info	Felicitaciones
147	1	1	7	1

Así queda el reparto por tipo de incidencia.

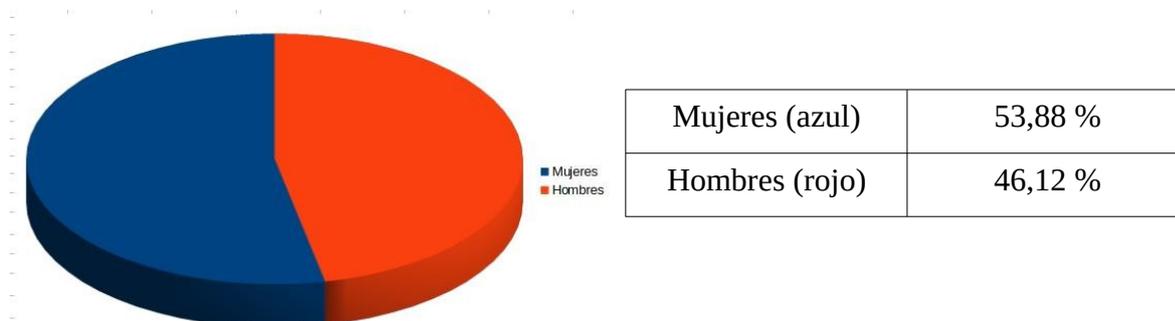


MENSAJES POR TIPOS EN TELETTEXTO

	Quejas	Opiniones	Sugerencias	Petición Info	Felicitaciones
Errores	337		1		

EL SEXO DE LOS USUARIOS.-

Como ya es habitual, **es mayor el porcentaje de mujeres que se dirigen al Defensor que el de hombres**, algo que comenzó en 2018. Las cifras de 2022 superan ligeramente al año anterior y se confirma la línea ascendente. El número de mujeres aumenta en porcentaje con respecto a 2021 en un %. Lo que puede verse a continuación son cuadros y gráficos que muestran estos porcentajes tanto en 2022 como en el marco de la evolución desde 2016.



	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Mujeres	47,92 %	48,14 %	50,38 %	50,96 %	51,14 %	53,27 %	53,88 %
Hombres	52,08 %	51,86 %	49,62 %	49,04 %	48,86%	46,23 %	46,12 %

CÓMO LLEGAN LOS MENSAJES.-

Como viene siendo habitual, el año 2022 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 19,75 % de las comunicaciones válidas recibidas por el Defensor de la Audiencia durante 2022 llegaron vía contestador telefónico al número 955 05 46 33. Son un total de 385. 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	1694	80,06 %
Teléfono	418	19,75 %
Correo postal	4	0,19 %

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Email	77,6 %	83,24 %	83,56	80,76 %	81,72 %	80,41 %	80,06 %
Teléfono	17,4 %	16,09 %	16,02	19,06 %	18,07 %	19,40 %	19,75 %
Postal	5 %	0,67 %	0,42	0,18 %	0,21 %	0,19 %	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 2022. Sigue habiendo 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. La cifra de menores de 25 años es insignificante.

	2022	2021	2020	2019
35-44	27,14 %	28,02 %	28,24 %	28,29 %
45 -54	26,88 %	26,43 %	24,66 %	24,09 %
55-64	24,33 %	24,78 %	27,02 %	27,45 %
25 -34	12,04 %	10,98 %	10,22 %	10,65 %
65 +	9,61 %	9,79 %	09,86 %	09,52 %

GEOGRAFÍA.-

En este apartado hemos incluido en primer lugar los datos de navegación de visitas a la web del Defensor, pues se consideran claramente definitivos 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 98,91 % de las visitas proceden de España; seguidos de Estados Unidos (0,98%), 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	31,02
Not Set	21,39
Madrid	14,82
Málaga	7,93
Granada	3,28
Barcelona	1,40
Mairena del Aljarafe	3,12
Jerez de la Frontera	2,44
Córdoba	2,01
Puerto de Santa María	1,84
La Línea de la Concepción	0,96
Lucena	0,84
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	1683	87,38 %
Resto de España	146	7,58 %
Resto de Europa	64	3,32 %
Resto del Mundo	33	1,71 %
TOTAL	1926	

Centrándonos en los datos de recepción de mensajes en Andalucía, por provincias y año, desde 2016, 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.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Sevilla	35,13 %	35,11 %	34,91 %	35,21 %	36,02 %	35,91 %	34,93 %
Málaga	23,77 %	23,98 %	22,97 %	23,04 %	23,79 %	24,01 %	26,22 %
Cádiz	13,73 %	12,45 %	9,74 %	8,23 %	9,60 %	10,02 %	10,11 %
Córdoba	8,76 %	8,53 %	8,75 %	9,02 %	10,04 %	9,89 %	9,84 %
Granada	9,01 %	9,14 %	6,43 %	7,01 %	6,89 %	6,44 %	7,01 %
Jaén	6,43 %	6,37 %	5,52 %	7,7 %	5,80 %	5,25 %	5,44 %
Almería	5,09 %	5,84 %	5,97 %	5,02 %	4,97 %	4,36 %	4,22 %
Huelva	8,13 %	8,09 %	5,71 %	4,85 %	2,89 %	4,12 %	2,23 %

En términos totales, los datos de 2022, por provincias, son los siguientes:

Sevilla	612
Málaga	433
Cádiz	171
Córdoba	148
Granada	112
Jaén	81
Almería	72
Huelva	54
TOTAL	1683

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/defensorrta>. 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 2022.

En 2022, los datos de Google Analytics nos dice que **el 83.94% de los usuarios que visitan nuestra web lo hace utilizando un dispositivo móvil, ya sea teléfono o tableta**. Un 78,90 usan el teléfono y un 5,04 una tableta. Eso supone que sólo un 16,06 accede vía ordenador. En 2021, la cifra es de 77,80% de usuarios vía teléfono y el 4.03 desde una tableta, lo que suma un 81,83 %. 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 2022, las informaciones que más se consultaron (excluyendo la portada de la página) pueden verse en este gráfico, siempre vía Google Analytics.

1.	 /contacte-con-el-defensor-defensorrtvaes/	9.891 (66,19 %)
2.	 /contacte-con-el-defensor/	1.212 (8,11 %)
3.	 /la-famosa-tabla-de-olivo-en-cometelo/	378 (2,53 %)
4.	 /quejas-por-el-final-de-la-bascula/	274 (1,83 %)
5.	 /curriculum-vitae-antonio-manfredi/	219 (1,47 %)
6.	 /la-plataforma-canalsurmas-y-las-dos-horas-de-charo-padilla/	162 (1,08 %)
7.	 /el-uso-de-wassap-en-los-programas-de-canal-sur/	147 (0,98 %)
8.	 /sierra-de-aracena-y-picos-de-aroche/	137 (0,92 %)
9.	 /el-apelativo-nazari-para-nombrar-al-granada-cf/	113 (0,76 %)
10.	 /la-importancia-de-la-pagina-400-del-teletexto/	90 (0,60 %)

El día de mayor audiencia fue el lunes 13 de junio, donde se visitó 177 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 1024 entradas. En 2022 se publicaron 44; es decir, una media de 3,6 al mes. En términos cuantitativos, la web del Defensor de la Audiencia de RTVA supuso el 0,06 % de todas las visitas a las distintas webs de RTVA o, lo que es lo mismo, **19.225 páginas vistas y un total de 11.934 usuarios únicos**. Es decir, unos datos inferiores en páginas a 2021 (19.381). 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 2018, 2019, 2020 y 2021.

	2018	2019	2020	2021	2022
Enero	897	704	2.501	2.183	2.078
Febrero	1.069	2.278	2.162	2.070	1.998
Marzo	1990	13.036	2.768	1.843	1.845
Abril	1.957	1.080	3.378	1.545	1.550
Mayo	1.254	911	2.356	1.620	1.589
Junio	763	661	2.088	1.506	1.594
Julio	819	697	1.574	1.215	1.156
Agosto	681	540	1.033	1.031	934
Septiembre	949	1.182	2.169	1.434	1.421
Octubre	1.716	1.328	2.296	1.643	1.612
Noviembre	1.038	1.424	2.295	1.933	1.954
Diciembre	743	1.257	2.055	1.358	1.494
TOTAL	13.876	25.098	26.675	19.381	19.225

Se trata de una ligera bajada de 156 visitas con respecto a 2021, 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 correo electrónico 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 2018, 2019, 2020 y 2021.

	2018	2019	2020	2021	2022
Enero	591	414	1.378	1.363	1.301
Febrero	598	1.419	1.230	1.292	1.196
Marzo	641	11.946	1.617	1.162	1.144
Abril	519	685	2.050	992	1.001
Mayo	630	567	1.361	996	987
Junio	527	408	1.207	984	1.123
Julio	372	447	976	782	804
Agosto	380	322	599	715	623
Septiembre	478	737	1.395	946	844
Octubre	1.173	852	1.461	1.054	936
Noviembre	568	814	1.580	1.242	1.239
Diciembre	495	707	1.311	855	736
TOTAL	6.981	19.318	16.165	12.383	11.934

El número final es inferior al de 2019, 2020 y 2021 y superior a 2018.

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
2022	11.934		

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, 10, 180, 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.

Por otra parte, la Dirección de Canal Sur Radio y de Canal Sur Media han informado al Defensor que el podcast, alojado en <https://www.canalsur.es/radio/programas/el-defensor-de-la-audiencia/podcast/22151442.html> tuvo un total de 5398 descargas. En total se grabaron 22 programas, lo que supone una media de 245 descargas por programa.