

# **Memoria del Defensor de la Audiencia de Canal Sur 2023**

Antonio Manfredi Díaz  
Enero 2024

### **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 **2020 mensajes válidos tratados por el Defensor a lo largo de todo el año 2023**. No se contabilizan los contactos recibidos por diversos medios con destino al programa “El Público Tiene la Palabra”, **que ascendieron a 424**. 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](mailto:elpublicotienelapalabra@rtva.es) o al teléfono 670940200 (sólo para wasap de audio, no responden llamadas). Se da la circunstancia de que también este correo electrónico es usado por usuarios para contactar con el Defensor, por lo que hay un intercambio habitual de mensajes.*

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 2023. En 2022 se produjo un descenso de un 11,8 % (1926) 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 y 2023 se superaron los 2000 mensajes y, por lo tanto, los datos de 2015 y en 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. Además de las quejas, la razón principal de estos datos en 2023, como se verá más adelante, tiene que ver con errores técnicos y de rotulación en los Servicios Informativos, 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 39 % 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. En 2023, además, se añade el trabajo de las personas contratadas, vía fondos europeos, para el manejo de Redes Sociales, con quienes el Defensor mantuvo contacto.

Además, el Defensor decidió no responder a un total de 46 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, desde 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> con un programa quincenal.

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 y siguientes del Teletexto están dedicadas 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 2022. 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. Esta situación ha permitido que el Defensor haya podido trabajar en remoto siempre que ha sido necesario. Además, en el mes de septiembre de 2023 se le cambió el ordenador de su oficina por uno más potente.

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, como ya ocurrió el pasado año, una constante fue la no actualización del Teletexto durante algunas jornadas, especialmente los días martes y miércoles de la semana, a causa de los problemas de personal, explicados en su día por la Dirección de Comunicación. Esto ha supuesto, como se verá más adelante, un aumento de las quejas.

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, como es el caso de “Los Compadres”.

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. Este Defensor quiere agradecer especialmente la colaboración de la Dirección Técnica y los técnicos desplazados a cada lugar por la empresa Axion.

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. Este es un problema que se repite cada año.

En cuanto a Internet destacan la consolidación y crecimiento 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 del año siguiente. Desde entonces, forma parte de la identidad y futuro de Canal Sur y aumentan las interacciones con el Defensor, especialmente con llamadas en cuanto se detecta la falta de un contenido, que inmediatamente se informa a la Dirección de Canal Sur Media.

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.

## ACTIVIDADES DEL DEFENSOR

En el mes de febrero, el día 14, el Defensor fue invitado al programa “La Noche de Rafa Cremades” de CSR para hablar precisamente de la Memoria 2022, ente otros temas.

El día 13 de marzo, tras la noticia del suicidio de un médico en el Hospital Virgen de las Nieves de Granada, el Defensor envió a la Dirección de los Servicios Informativos el protocolo aprobado en su día desde el Gobierno, con el acuerdo de las asociaciones profesionales de periodistas.

[https://www.sanidad.gob.es/profesionales/excelencia/docs/MANUAL\\_APOYO\\_MMCC\\_SUICIDIO\\_04.pdf](https://www.sanidad.gob.es/profesionales/excelencia/docs/MANUAL_APOYO_MMCC_SUICIDIO_04.pdf)

El día 16 de marzo, el Defensor participó en las Jornadas de Formación para Periodistas sobre Cáncer, invitado por el Colegio de Médicos de Sevilla. <https://www.gruposolti.org/events/oncobitesxperios/> El día 25, el Defensor participó en la Feria del Libro de Tomares, moderando la intervención de la autora Maribel Cintas, que en esta ocasión presentó el libro sobre Chaves Rey, padre de Chaves Nogales.

El día 18 de abril el Defensor participó en un seminario práctico sobre Inteligencia Artificial, organizado por la Asociación para el Progreso de la Comunicación (APC) impartido por Carmen Torrijos, de la empresa Prodigioso Volcán.

En Mayo, el Defensor fue invitado por el Consejo Audiovisual de Andalucía a las jornadas sobre ‘La indefensión de los menores ante la pornografía en Internet’, que se celebraron el miércoles 10, en el Parlamento de Andalucía.

El día 20 de junio, el Defensor asistió a la conferencia del Foro 2030 titulado “¿Cuánto afecta la Inteligencia Artificial a la profesión periodística?” en la sede de la Cámara de Comercio de Sevilla.

El día 11 de julio, el Defensor participó en el encuentro en RTVA de los alumnos de La Fundación Euroárabe, del Diploma de Comunicación al Desarrollo, que se imparte a profesionales de instituciones públicas y privadas de Arabia Saudí. <https://www.fundea.org/es/noticias/euroarabe-concluye-granada-diploma-comunicacion-impartido-arabia-saudi>

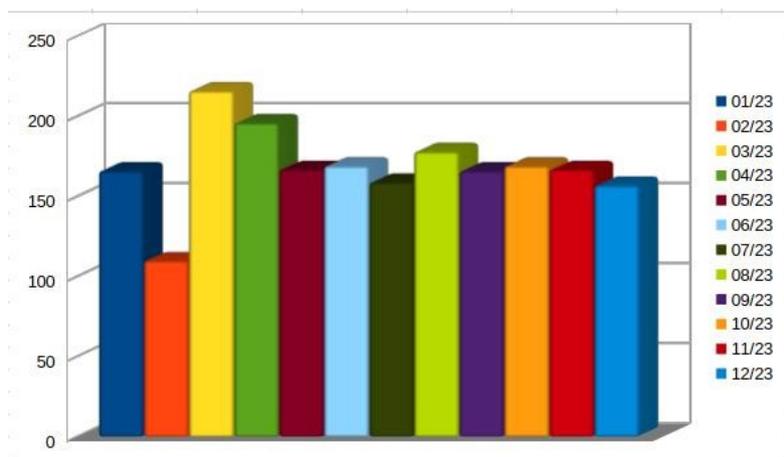


El día 2 de octubre, el Defensor presentó, en la Sala Circular del Pabellón de Andalucía, a Carlos Hermo (Guionista de Autopromociones de Canal Sur) como autor del libro “Doble Piel”.

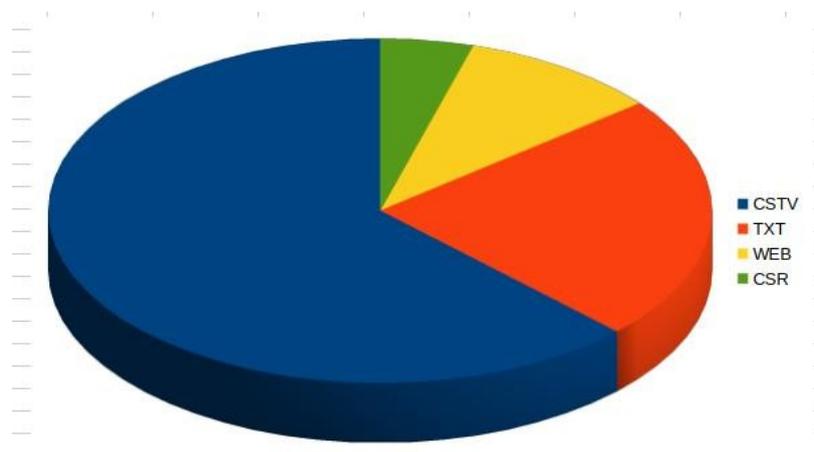
Los días 5 y 6 de octubre el Defensor estuvo en Málaga, invitado en el congreso Prosodia, el encuentro global del pódcast en español. Allí participó en varias actividades, entre ellas una presentación del presidente del Consejo Audiovisual de Andalucía, don José Francisco Domínguez del Postigo.

## DATOS GENERALES 2023.-

Durante 2023 se han recibido y respondido un total de **2020 comunicaciones de los usuarios (como ya se ha informado hay otras 424 destinadas a El público)**, a razón de 166 en enero, 110 en febrero, 216 en marzo, 196 en abril, 167 en mayo, 169 en junio, 159 en julio, 178 en agosto, 166 en septiembre, 169 en octubre, 167 en noviembre y 157 en diciembre, como puede verse en el siguiente gráfico:



Del total de estas comunicaciones recibidas, 1259 corresponden a CSTV (62,32 %), 91 (4,5 %) a CSR, 196 a Internet (9,7 %) y 464 (22,9 %) a Teletexto. Ahora iremos al recuento mensual por cada uno de los 4 medios de RTVA analizados.



CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES CSTV, CSR, INTERNET y TXT

| <b>2023</b>  | <b>En</b>  | <b>Feb</b> | <b>Mar</b> | <b>Abr</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>Total</b> |
|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| <b>CSTV</b>  | 129        | 71         | 128        | 120        | 89         | 111        | 99         | 126        | 99         | 102        | 100        | 85         | <b>1259</b>  |
| <b>CSR</b>   | 8          | 5          | 10         | 7          | 7          | 6          | 6          | 4          | 12         | 6          | 12         | 8          | <b>91</b>    |
| <b>INT</b>   | 16         | 14         | 15         | 9          | 15         | 10         | 14         | 20         | 16         | 36         | 16         | 15         | <b>196</b>   |
| <b>TXT</b>   | 13         | 20         | 63         | 60         | 56         | 42         | 40         | 28         | 39         | 25         | 39         | 39         | <b>464</b>   |
| <b>Total</b> | <b>166</b> | <b>110</b> | <b>216</b> | <b>196</b> | <b>167</b> | <b>169</b> | <b>159</b> | <b>178</b> | <b>166</b> | <b>169</b> | <b>167</b> | <b>157</b> | <b>2020</b>  |

CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS EN CSTV

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

|                        | <b>En</b> | <b>Feb</b> | <b>Mar</b> | <b>Abr</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>          | 102       | 30         | 103        | 83         | 58         | 71         | 76         | 105       | 72         | 74         | 77         | 78         |
| <b>Sugerencias</b>     | 1         | 6          | 2          | 3          | 4          | 6          | 5          | 5         | 3          |            | 2          |            |
| <b>Peticiones Info</b> | 17        | 21         | 13         | 11         | 14         | 16         | 10         | 4         | 13         | 16         | 12         | 13         |
| <b>Felicitaciones</b>  |           | 1          | 1          | 2          | 2          | 3          | 1          | 2         | 3          | 2          | 2          | 1          |
| <b>Opiniones</b>       | 9         | 13         | 9          | 21         | 11         | 15         | 7          | 10        | 8          | 10         | 8          | 3          |

CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS EN CSR

|                        | <b>En</b> | <b>Feb</b> | <b>Mar</b> | <b>Abr</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>          | 5         | 5          | 5          | 6          | 4          | 5          | 2          | 2         | 6          | 4          | 10         | 7          |
| <b>Sugerencias</b>     |           |            | 1          |            | 1          |            | 1          |           | 1          |            |            |            |
| <b>Peticiones Info</b> | 2         |            | 5          | 1          |            |            | 2          | 1         | 2          | 1          | 1          | 1          |
| <b>Felicitaciones</b>  |           |            |            |            |            |            |            |           |            |            |            |            |
| <b>Opiniones</b>       | 1         |            |            |            | 2          | 1          | 1          |           | 3          | 1          | 1          |            |

CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS EN INTERNET

|                        | <b>En</b> | <b>Feb</b> | <b>Mar</b> | <b>Abr</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>          | 16        | 14         | 14         | 9          | 15         | 9          | 11         | 16        | 16         | 36         | 16         | 13         |
| <b>Peticiones Info</b> |           |            |            |            |            | 1          | 3          | 1         |            |            |            |            |
| <b>Sugerencias</b>     |           |            |            |            |            |            |            | 3         |            |            |            | 2          |

CUADRO MENSUAL DE COMUNICACIONES RECIBIDAS EN TELETEXO

|                    | <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>      | 13        | 20        | 63         | 60        | 56         | 41         | 40         | 28        | 38         | 25         | 39         | 39         |
| <b>Sugerencias</b> |           |           |            |           |            | 1          |            |           | 1          |            |            |            |

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

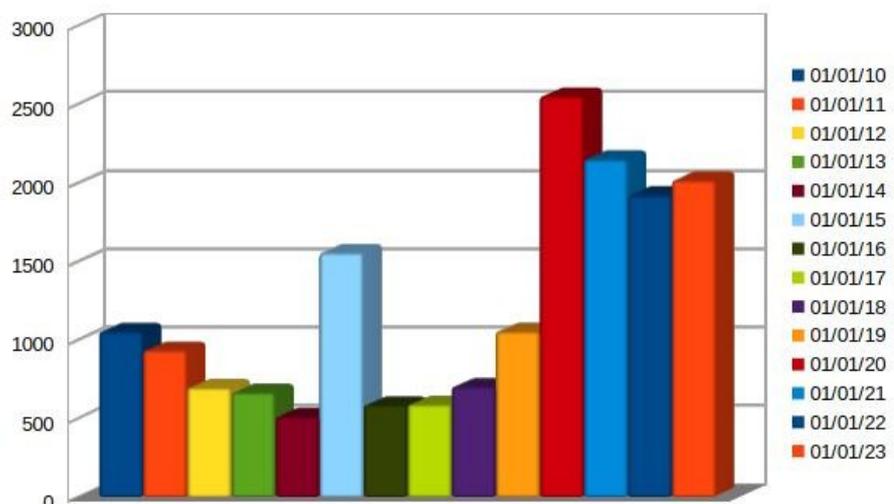
- 1637 quejas, que suponen el 81,1% de los mensajes recibidos en 2021
- 134 opiniones (6,6 %)
- 48 sugerencias (2,3 %)
- 181 peticiones de información (9 %)
- 20 felicitaciones (1 %)

La tabla que sigue muestra estos datos desglosados por medio.

| AÑO 2023                  | CSTV | CSR | INT | TXT | Total | %    |
|---------------------------|------|-----|-----|-----|-------|------|
| <b>Quejas</b>             | 929  | 61  | 185 | 462 | 1637  | 81,1 |
| <b>Opiniones</b>          | 124  | 10  |     |     | 134   | 6,6  |
| <b>Sugerencias</b>        | 37   | 4   | 5   | 2   | 48    | 2,3  |
| <b>Peticiones de info</b> | 159  | 16  | 5   | 1   | 181   | 9    |
| <b>Felicitaciones</b>     | 20   |     |     |     | 20    | 1    |

En el siguiente cuadro se pueden apreciar el número de mensajes recibidos en 2023 (2020) con respecto a años anteriores, a partir del año 2010 (14 años). (Se recuerda que en 2021, 2022 y 2023 no se están contando los mensajes para El Público, de ahí la diferencia, por ejemplo, con 2020, donde sí se contaron).

|             |      |
|-------------|------|
| <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 |
| <b>2021</b> | 2153 |
| <b>2022</b> | 1926 |
| <b>2023</b> | 2020 |

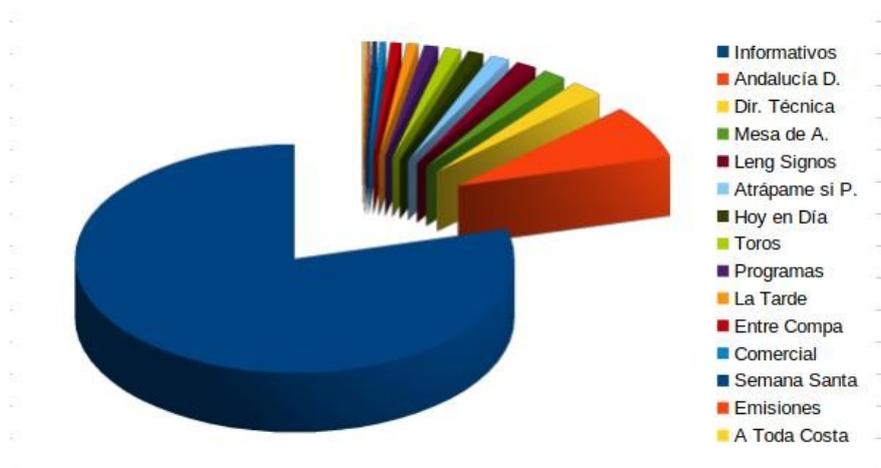


**MENSAJES POR TIPOS Y CONTENIDOS EN CSTV**

(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   | 688           | 53               | 5                  | 108                  | 2                     |
| Andalucía D.   | 66            | 7                | 1                  | 5                    | 1                     |
| Dir. Técnica   | 21            |                  |                    | 8                    |                       |
| Mesa de A.     | 15            | 5                |                    |                      |                       |
| Leng Signos    | 13            |                  | 1                  |                      |                       |
| Atrápame si P. | 12            | 4                | 1                  | 1                    |                       |
| Hoy en Día     | 10            |                  |                    | 1                    | 2                     |
| Toros          | 10            | 8                |                    |                      | 2                     |
| Programas      | 9             | 19               | 18                 | 8                    | 1                     |
| La Tarde       | 7             | 3                |                    | 3                    |                       |
| Entre Compa    | 7             |                  |                    |                      |                       |
| Comercial      | 4             | 5                | 1                  | 1                    |                       |
| Semana Santa   | 3             | 18               |                    |                      | 2                     |
| Emisiones      | 2             |                  | 1                  |                      |                       |
| A Toda Costa   | 2             |                  |                    |                      | 1                     |
| Empleados      | 1             |                  |                    |                      |                       |
| Misa           | 1             |                  |                    | 3                    | 3                     |
| AXM            | 1             |                  |                    |                      |                       |
| En Red         | 1             |                  |                    |                      |                       |
| Gente Maravill | 1             |                  |                    |                      | 1                     |
| Booking        | 1             |                  |                    | 8                    |                       |
| Comunicación   | 1             |                  |                    | 3                    |                       |
| Cine           |               |                  | 4                  | 4                    | 1                     |
| Salud al Día   |               |                  | 1                  | 1                    |                       |
| Documentales   |               |                  |                    | 2                    | 1                     |
| Cómetelo       |               | 1                |                    | 1                    |                       |
| Tierra de Tal. |               |                  |                    |                      | 1                     |
| Callejenado    |               |                  | 1                  |                      |                       |
| Carnaval       |               | 1                |                    |                      |                       |
| Tierra Sabores |               | 1                |                    |                      |                       |
| Bertín         |               | 2                |                    |                      | 1                     |
| Archivo        |               |                  |                    | 1                    |                       |

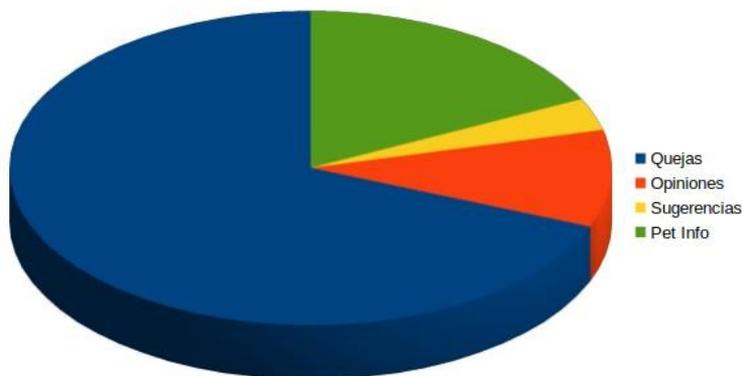
Estos son los 15 programas por número de quejas recibidas.



### MENSAJES POR TIPOS EN CSR

| Quejas | Opiniones | Sugerencias | Petición Info | Felicitaciones |
|--------|-----------|-------------|---------------|----------------|
| 62     | 9         | 3           | 16            | 0              |

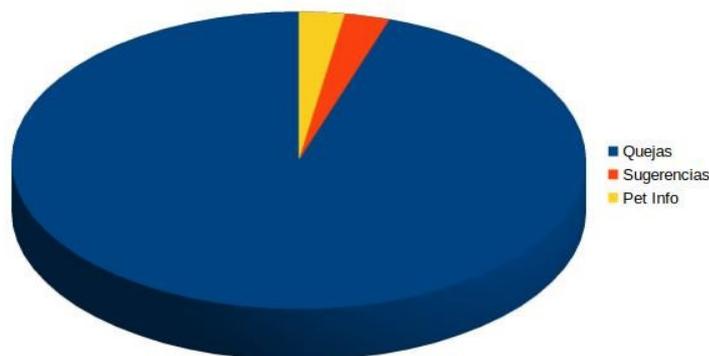
Así queda el reparto por tipo de incidencia.



### MENSAJES POR TIPOS EN INTERNET

| Quejas | Opiniones | Sugerencias | Petición Info | Felicitaciones |
|--------|-----------|-------------|---------------|----------------|
| 185    |           | 5           | 5             |                |

Así queda el reparto por tipo de incidencia.

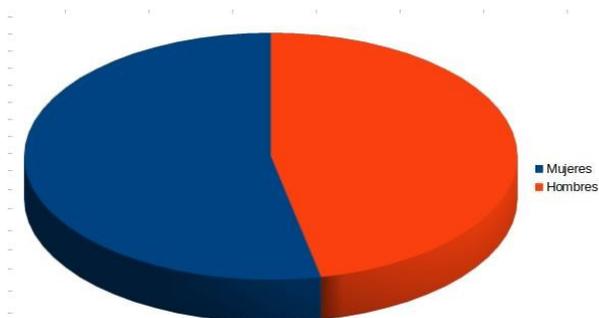


### MENSAJES POR TIPOS EN TELETEXTOS

|  | Quejas | Opiniones | Sugerencias | Petición Info | Felicitaciones |
|--|--------|-----------|-------------|---------------|----------------|
|  | 464    |           | 2           |               |                |

### 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 2023 son inferiores ligeramente al año anterior, aunque se sigue confirmando la línea ascendente, con respecto a años anteriores. El número de mujeres desciende en porcentaje con respecto a 2022 en un 1,44 %. Lo que puede verse a continuación son cuadros y gráficos que muestran estos porcentajes tanto en 2023 como en el marco de la evolución desde 2017.



|                |        |
|----------------|--------|
| Mujeres (azul) | 52,44% |
| Hombres (rojo) | 47,56% |

|                | 2017    | 2018    | 2019    | 2020    | 2021    | 2022    | 2023    |
|----------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| <b>Mujeres</b> | 48,14 % | 50,38 % | 50,96 % | 51,14 % | 53,27 % | 53,88 % | 52,44%  |
| <b>Hombres</b> | 51,86 % | 49,62 % | 49,04 % | 48,86%  | 46,23 % | 46,12 % | 47,56 % |

## CÓMO LLEGAN LOS MENSAJES.-

Como viene siendo habitual, el año 2023 no fue una excepción y la mayor parte de los mensajes se recibieron a través del correo electrónico, principalmente mediante el formulario habilitado en la web que, en la práctica, es un *email* que permite ocultar la dirección final a la que llega cada mensaje ([defensor@rtva.es](mailto:defensor@rtva.es)). .

Un 19,76 % 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 357. El resto llegaron vía correo electrónico, salvo 5 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> | 1616 | 80 %    |
| <b>Teléfono</b>           | 357  | 19,76 % |
| <b>Correo postal</b>      | 5    | 0,24 %  |

|                 | 2017    | 2018  | 2019    | 2020    | 2021    | 2022    | 2023    |
|-----------------|---------|-------|---------|---------|---------|---------|---------|
| <b>Email</b>    | 83,24 % | 83,56 | 80,76 % | 81,72 % | 80,41 % | 80,06 % | 80 %    |
| <b>Teléfono</b> | 16,09 % | 16,02 | 19,06 % | 18,07 % | 19,40 % | 19,75 % | 19,76 % |
| <b>Postal</b>   | 0,67 %  | 0,42  | 0,18 %  | 0,21 %  | 0,19 %  | 0,19 %  | 0,24 %  |

## 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 2023. 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 poco significativa, apenas un 2%.

|               | <b>2023</b> | <b>2022</b> | <b>2021</b> | <b>2020</b> |
|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>35-44</b>  | 27,12 %     | 27,14 %     | 28,02 %     | 28,24 %     |
| <b>45 -54</b> | 27,42 %     | 26,88 %     | 26,43 %     | 24,66 %     |
| <b>55-64</b>  | 23,82 %     | 24,33 %     | 24,78 %     | 27,02 %     |
| <b>25 -34</b> | 10,21 %     | 12,04 %     | 10,98 %     | 10,22 %     |
| <b>65 +</b>   | 9,43 %      | 9,61 %      | 9,79 %      | 09,86 %     |

## **GEOGRAFÍA.-**

En este apartado hemos incluido en primer lugar los datos de navegación de visitas a la web del Defensor, pues se consideran claramente definitorios del interés de los ciudadanos en función de su lugar de residencia, con independencia de que se acabe sustanciando en un mensaje.

Por países, el 98,47 % de las visitas proceden de España; seguidos de Estados Unidos (0,96%), Argentina y Holanda (0,49%) y Alemania, Bélgica, Chile, Inglaterra, Túnez, Panamá y Francia, todos ellos en porcentaje inferior al 0,4 %.

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>       | 1759 | 87,09 % |
| <b>Resto de España</b> | 173  | 8,58 %  |
| <b>Resto de Europa</b> | 63   | 3,12 %  |
| <b>Resto del Mundo</b> | 25   | 1,21 %  |
| <b>TOTAL</b>           | 2020 | 100 %   |

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.

|                | 2017    | 2018    | 2019    | 2020    | 2021    | 2022    | 2023    |
|----------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| <b>Sevilla</b> | 35,11 % | 34,91 % | 35,21 % | 36,02 % | 35,91 % | 34,93 % | 36,20%  |
| <b>Málaga</b>  | 23,98 % | 22,97 % | 23,04 % | 23,79 % | 24,01 % | 26,22 % | 27,29 % |
| <b>Cádiz</b>   | 12,45 % | 9,74 %  | 8,23 %  | 9,60 %  | 10,02 % | 10,11 % | 9,60 %  |
| <b>Córdoba</b> | 8,53 %  | 8,75 %  | 9,02 %  | 10,04 % | 9,89 %  | 9,84 %  | 7,63 %  |
| <b>Granada</b> | 9,14 %  | 6,43 %  | 7,01 %  | 6,89 %  | 6,44 %  | 7,01 %  | 6,94 %  |
| <b>Jaén</b>    | 6,37 %  | 5,52 %  | 7,7 %   | 5,80 %  | 5,25 %  | 5,44 %  | 5,49 %  |
| <b>Almería</b> | 5,84 %  | 5,97 %  | 5,02 %  | 4,97 %  | 4,36 %  | 4,22 %  | 4,39 %  |
| <b>Huelva</b>  | 8,09 %  | 5,71 %  | 4,85 %  | 2,89 %  | 4,12 %  | 2,23 %  | 4,16 %  |

En términos totales, los datos de 2023, por provincias, son los siguientes:

|                |             |
|----------------|-------------|
| <b>Sevilla</b> | 626         |
| <b>Málaga</b>  | 472         |
| <b>Cádiz</b>   | 166         |
| <b>Córdoba</b> | 132         |
| <b>Granada</b> | 120         |
| <b>Jaén</b>    | 95          |
| <b>Almería</b> | 76          |
| <b>Huelva</b>  | 72          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1759</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/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 2023.

En 2023, los datos de Google Analytics nos dicen que **el 87.74% de los usuarios que visitan nuestra web lo hace utilizando un dispositivo móvil, ya sea teléfono o tableta**. Un 83,90 usan el teléfono y un 3,84 una tableta. Eso supone que sólo un 12,26 accede vía ordenador. En 2022, la cifra es del 83,94%, un 5,04 vía tableta. 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%. Durante 2023, las informaciones que más se consultaron (excluyendo la portada de la página) corresponden, como es lógico a los métodos de contacto.

La web ya va por las 1066 entradas. En 2023 se publicaron 42; es decir, una media de 3,5 al mes. En cuanto a la medición de audiencia, es importante señalar que se ha realizado un cambio en el sistema de mediciones, ejecutado a partir de mediados de año, lo que puede afectar a la calidad de la medición con respecto a años anteriores. La Dirección de CanalSur Media envió al Defensor el siguiente informe sobre los datos web:

**Vistas: 1.589**

**Total de usuarios: 991**

**Las principales redes sociales que destacan son Twitter, Facebook e Instagram.**

**Respecto a los sistemas operativos, destaca Android con un 46.7%. Finalmente el navegador por excelencia es Chrome con un 79.5%.**

Estos datos, además de lo mencionado anteriormente, también están determinados por el hecho de que, 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. El Defensor sube siempre a Facebook y

Twitter cada una de las entradas.

Por otra parte, la Dirección de Canal Sur Radio y de CanalSur Media han informado al Defensor que la medición oficial del podcast del Defensor de la Audiencia

<https://www.canalsur.es/radio/programas/el-defensor-de-la-audiencia/podcast/22151442.html?video=1999127> durante 2023 arroja los siguientes resultados.

**Descargas: 764**

**Media de usuarios: 344**

**Las principales redes sociales que destacan son Facebook y Twitter.** El Defensor sube siempre a Facebook y Twitter cada uno de los audios. En total se grabaron 21 programas, lo que supone una media de 37 descargas por programa.