



MEMORIA ANUAL 2024

Nota.-

La metodología de esta Memoria, en lo fundamental, es la misma de años anteriores presentadas ante el Consejo de Administración de RTVA y publicadas en la web de Canal Sur. Introduce variaciones que se pondrán de manifiesto con posterioridad y que afectan fundamentalmente a los medios de recepción de las comunicaciones de la audiencia. El epígrafe televisión incluye las comunicaciones relativas a las tres cadenas de televisión. En el caso de la radio, en el epígrafe de radio, entran las comunicaciones referidas a todas las cadenas de radio que gestiona RTVA. La plataforma de contenidos bajo demanda CanalSur Más y el teletexto se presentan por separado.

1

Sobre los datos que aporta esta Memoria son necesarias algunas precisiones:

- 1- Ni en el cuestionario que aparece en la web, por el que la audiencia accede a la presentación de las comunicaciones y ni en la línea de WhatsApp se solicitaba al usuario/a confirmación de la certeza de los datos que facilita (en enero de 2025 se ha incluido una pestaña adicional para garantizar la veracidad).*
- 2- No se pregunta por el sexo a la persona que desea comunicar con la Defensora de la Audiencia.*
- 3- No se incluye la obligatoriedad de indicar la edad para enviar la comunicación.*
- 4- Esta Memoria no incluye el contenido de las comunicaciones recibidas que, manteniendo la confidencialidad de los datos personales, sí han formado parte de los informes mensuales.*

INTRODUCCIÓN.-

En 2024 la Defensora de la Audiencia ha recibido un total de 2.015 comunicaciones (los datos del mes de enero son orientativos porque corresponden a 2023, ya que la Defensora de la Audiencia se incorporó a mitad de febrero de 2024).

En este cómputo se incluyen las comunicaciones recibidas, contabilizadas de manera diferenciada, enviadas por error, con destino al espacio de radio “El público tiene la palabra”, que ascendieron a 229. Todas estas comunicaciones han sido contestadas y redirigidas a la dirección de correo electrónico elpublicotienelapalabra@rtva.es. Además, aquellas que por su contenido pudieran ser objeto de atención del Defensor del Pueblo Andaluz, han sido redirigidas a la web del Defensor <https://www.defensordelpuebloandaluz.es/el-defensor-a-un-clic>.

2

Tanto en el formulario de contacto de la Defensora como en los programas de televisión donde se presenta los más destacado de los informes mensuales, se informa de que la Defensora de la Audiencia de la RTVA se ocupa de asuntos relacionados con la programación de Canal Sur Radio y Televisión, para otros asuntos la audiencia debe dirigir sus comunicaciones a el espacio de radio del programa “La mañana de Andalucía” que dirige y conduce Jesús Vigorra.

El número de comunicaciones recibidas por el Defensor/a ha sido más o menos similar en los últimos 5 años, en torno a las 2.000: 2.015 en 2024, 2.020 en 2023, en 2022 fueron 1.926, 2.153 comunicaciones del año 2021 y 1.450 de 2020.

Las quejas, son la razón principal de las comunicaciones durante 2024, como se verá más adelante, seguido muy de cerca por las consultas, las peticiones y las sugerencias. La emisión en televisión ha recibido el mayor número de comunicaciones, por encima de la radio, la web (CanalSur Más) y el teletexto.

Ante la dificultad para contestar las comunicaciones del contestador automático del teléfono, la Defensora consultó con el Servicio Jurídico de la RTVA que confirmó que no se debían ni podían contestar

comunicaciones en las que no se trasladaran los datos de identificación solicitados. De igual forma, las respuestas no podían ser de carácter verbal; debían ser siempre por escrito, de manera que quedara constancia de ellas. Estas circunstancias han llevado a la desconexión del servicio de atención telefónica y a la puesta en marcha de una línea de WhatsApp, como se verá con posterioridad.

Esta Memoria, como en años anteriores, es el resumen en datos del trabajo anual de la Defensora, 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.

Lo más destacado de los informes, una vez que son conocidos por el Consejo de Administración, se comenta cada mes en el informativo matinal “Despierta Andalucía” y en el programa de Responsabilidad Social Corporativa, “Compromiso” que se emite en Andalucía Televisión. Todas las intervenciones están disponibles en la web de la Defensora.

En cuanto al contenido de las comunicaciones recibidas en 2024 ha resultado llamativa la disminución notable de las quejas relacionadas con el servicio de teletexto. Para el resto de las recibidas relacionadas con CSRTV, destacan las comunicaciones que han llegado relacionadas con eventos, catástrofes o fechas concretas a las que Canal Sur dedica una cobertura especial, como la Semana Santa y las Ferias, o la DANA y los acontecimientos deportivos. Además hay que señalar las comunicaciones recibidas relacionadas con errores en la recepción de la señal, ya sea de radio (o de la APP) o de televisión y las incidencias registradas en el acceso a la programación de televisión a través de la plataforma de contenidos bajo demanda CanalSur Más.

Para contestar las comunicaciones recibidas, la Defensora ha contado con las respuestas aportadas por las distintas áreas y Direcciones responsables de Radio, Televisión y Media.

Desde mitad de febrero de 2024, buscando una mayor transparencia y respetando la confidencialidad de los datos personales, los informes mensuales presentados al Consejo de Administración han incluido copia de las comunicaciones recibidas. Además de la labor diaria de atención a la audiencia, y la puesta en marcha de la línea de WhatsApp ya citada, la Defensora de la Audiencia ha modificado la denominación de la figura, ha elaborado un logo identificativo propio; ha mantenido reuniones con los distintos departamentos de CSRTV para agilizar y mejorar el trabajo; y ha

tenido un encuentro con el Consejo Audiovisual de Andalucía para conocer el alcance de los informes sobre RTVA realizados por la máxima autoridad audiovisual de Andalucía y para investigar posibles y futuras vías de colaboración.

A ello se suma los contactos mantenidos con el resto de las televisiones autonómicas para conocer el funcionamiento de la defensa de la audiencia. Sólo la televisión autonómica de Cataluña tiene una figura parecida a la de la RTVA, aunque en aquel caso con una mayor infraestructura y más personal.

MEMORIA 2024.-

Los datos de 2024 señalan que la mayoría de las comunicaciones se han recibido por teléfono a través del contestador automático, un total de 1.234. Sin embargo, estos datos llevan a la confusión: la inmensa mayoría de las comunicaciones, hasta 17 diarias, procedían de una misma persona que no se ha identificado nunca y con contenidos que no tenían nada que ver con Canal Sur Radio y Televisión, razón fundamental por la que se ha anulado esta vía de comunicación, más allá de que, como se ha dicho antes, fuera imposible dejar constancia por escrito de las posibles respuestas.

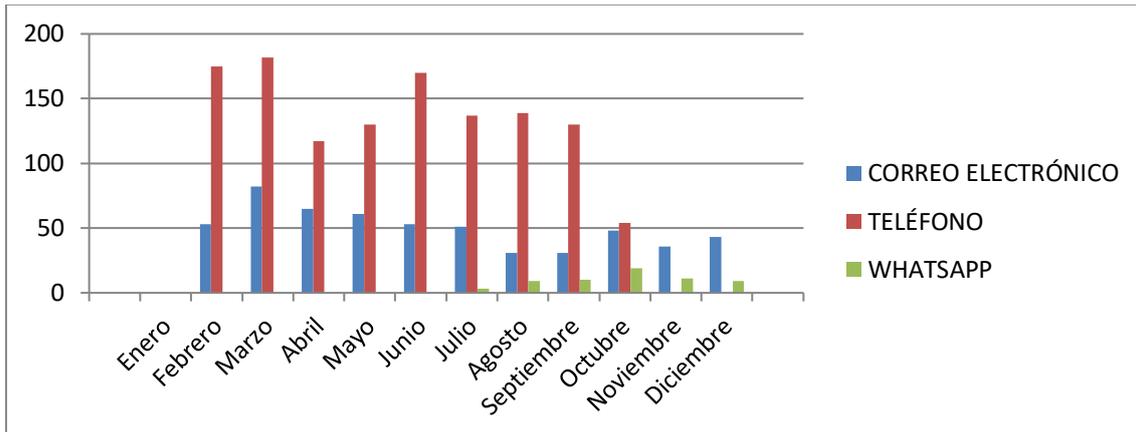
Con esta premisa, hay que sostener que la mayoría de las comunicaciones válidas han llegado vía correo electrónico a través del formulario existente en la web donde el usuario incluye todos los datos necesarios y obligatorios de identificación.

El 17 de octubre quedó anulado el servicio de contestador telefónico. En julio había entrado en funcionamiento la línea de WhatsApp.

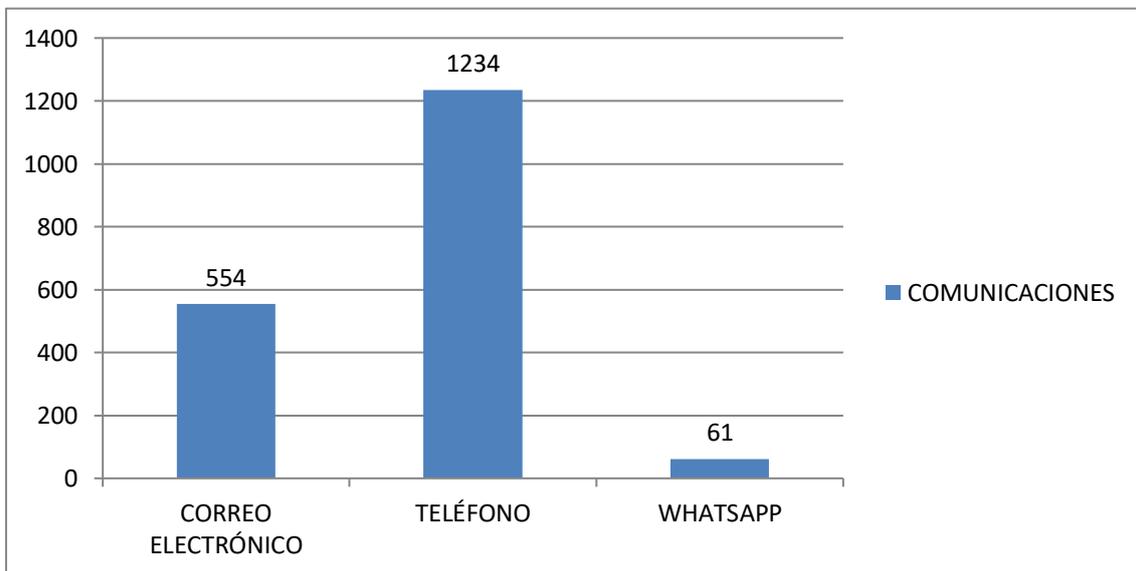
A estos datos hay que sumar una carta postal recibida:

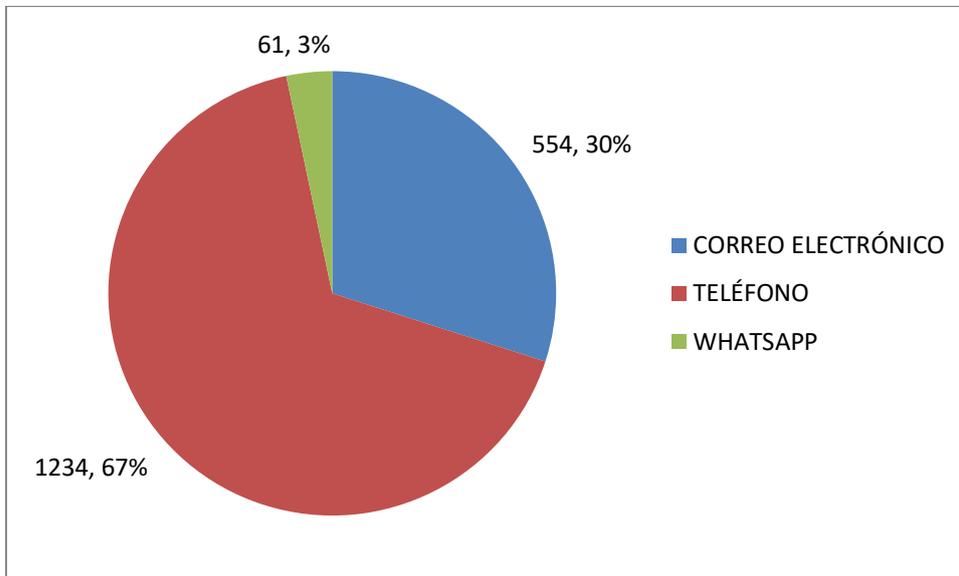
MEMORIA ANUAL DEFENSORA DE LA AUDIENCIA. CUADRO 1				
MESES	COMUNICACIONES	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	WHATSAPP
Enero	166			
Febrero	228	53	175	
Marzo	264	82	182	
Abril	182	65	117	
Mayo	191	61	130	
Junio	223	53	170	
Julio	191	51	137	3
Agosto	179	31	139	9
Septiembre	171	31	130	10
Octubre	121	48	54	19
Noviembre	47	36		11
Diciembre	52	43		9
	2015	554	1234	61

Durante 2024 se han recibido un total de 2.015 comunicaciones. Las 166 de enero se incluyen a título orientativo como ya se ha comentado, 288 en febrero, 264 en marzo, 182 en abril, 191 en mayo, 223 en junio, 191 en julio, 179 en agosto, 171 en septiembre, 121 en octubre, 47 en noviembre y 52 en diciembre



6



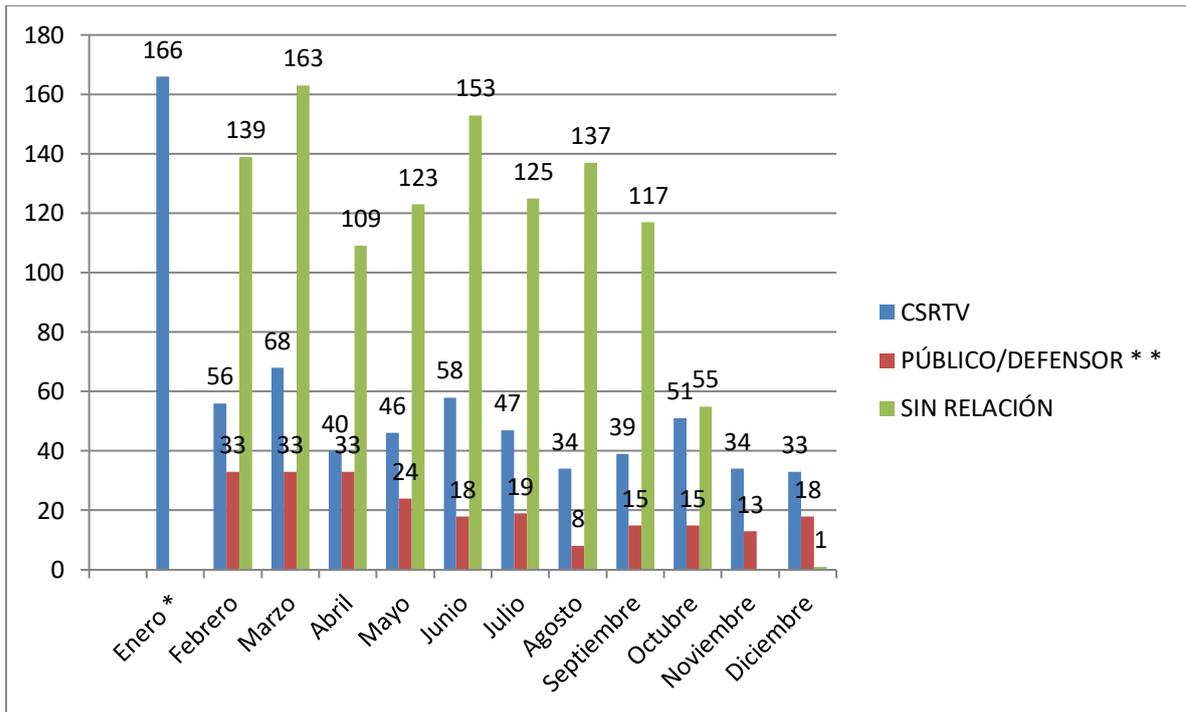


7

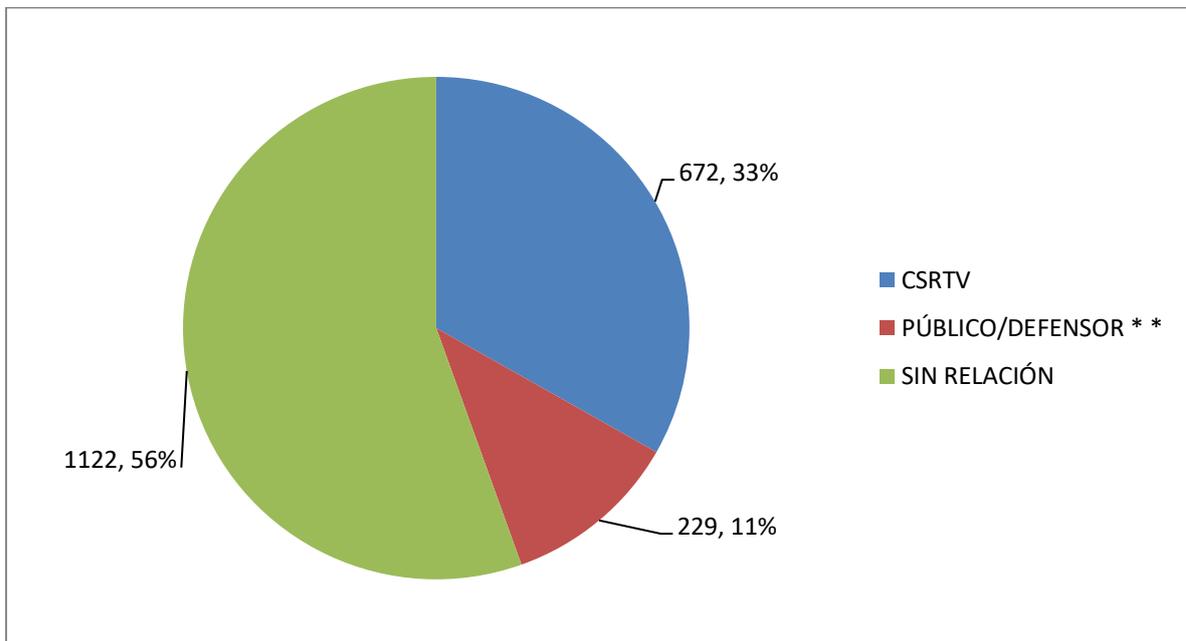
Del total de estas comunicaciones recibidas, 672 corresponden a CSTV y 229 a “El público tiene la palabra”:

MEMORIA ANUAL DEFENSORA DE LA AUDIENCIA. CUADRO 2				
MESES	COMUNICACIONES	CSRTV	PÚBLICO/DEFENSOR **	SIN RELACIÓN
Enero *	166	166		
Febrero	228	56	33	139
Marzo	264	68	33	163
Abril	182	40	33	109
Mayo	191	46	24	123
Junio	223	58	18	153
Julio	191	47	19	125
Agosto	179	34	8	137
Septiembre	171	39	15	117
Octubre	121	51	15	55
Noviembre	47	34	13	
Diciembre	52	33	18	1
	2015	672	229	1122

* LOS DATOS DEL MES DE ENERO CORRESPONDEN A 2023.
 LA DEFENSORA DE LA AUDIENCIA SE INCORPORÓ A MITAD DE FEBRERO.
 ** LAS COMUNICACIONES QUE NO TIENEN QUE VER CON LA RTVA SON RECONDUcidas AL DEFENSOR DEL PUEBLO CUANDO EL ASUNTO PUDIERA SER DE SU INCUMBENCIA



8



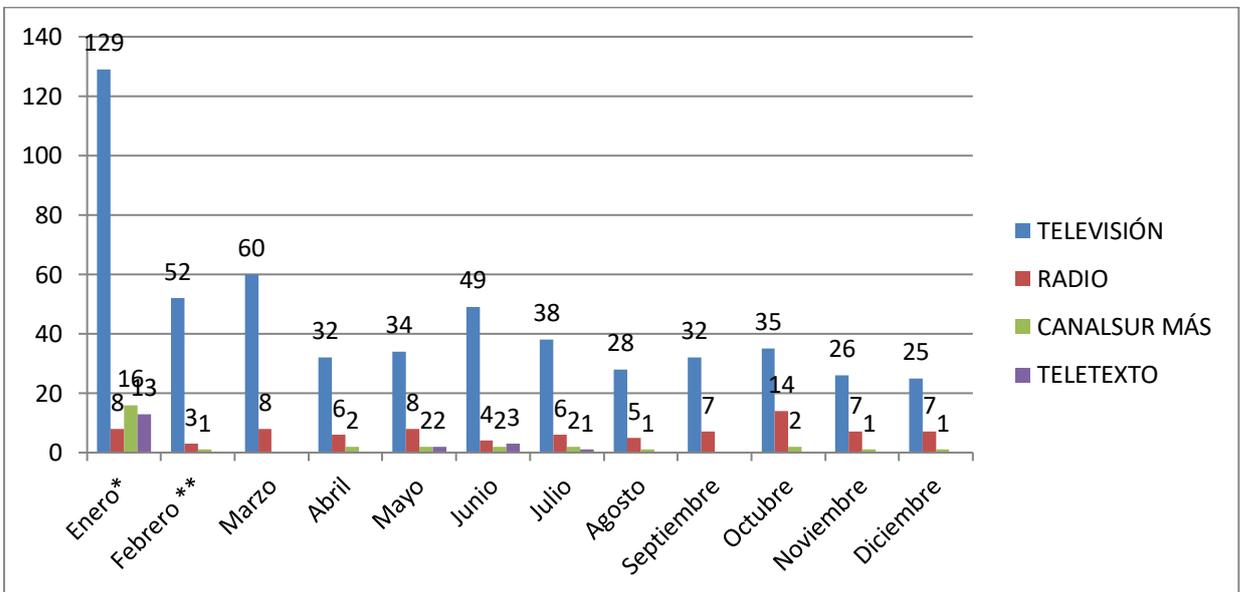
Entre las que están relacionadas con CSRTV, 540 son sobre la televisión, 83 sobre la radio, 19 sobre teletexto y 30 sobre CanalSur Más:

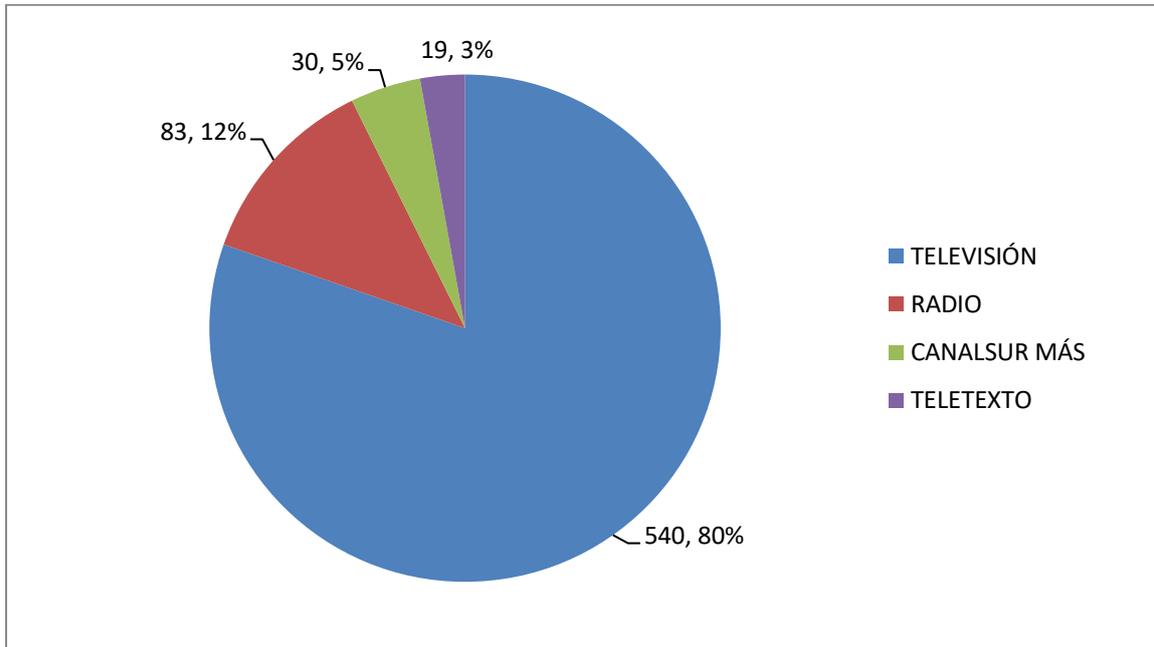
MEMORIA ANUAL DEFENSORA DE LA AUDIENCIA. CUADRO 3					
MESES	CSRTV	TELEVISIÓN	RADIO	CANALSUR MÁS	TELETEXTO
Enero*	166	129	8	16	13
Febrero **	56	52	3	1	
Marzo	68	60	8		
Abril	40	32	6	2	
Mayo	46	34	8	2	2
Junio	58	49	4	2	3
Julio	47	38	6	2	1
Agosto	34	28	5	1	
Septiembre	39	32	7		
Octubre	51	35	14	2	
Noviembre	34	26	7	1	
Diciembre	33	25	7	1	
	672	540	83	30	19

* LOS DATOS DEL MES ENERO CORRESPONDEN A 2023.

LA DEFENSORA DE LA AUDIENCIA SE INCORPORÓ EL 15 DE FEBRERO DE 2024

**EN EL MES DE FEBRERO HUBO DOS COMUNICACIONES REFERIDAS A LA RTVA



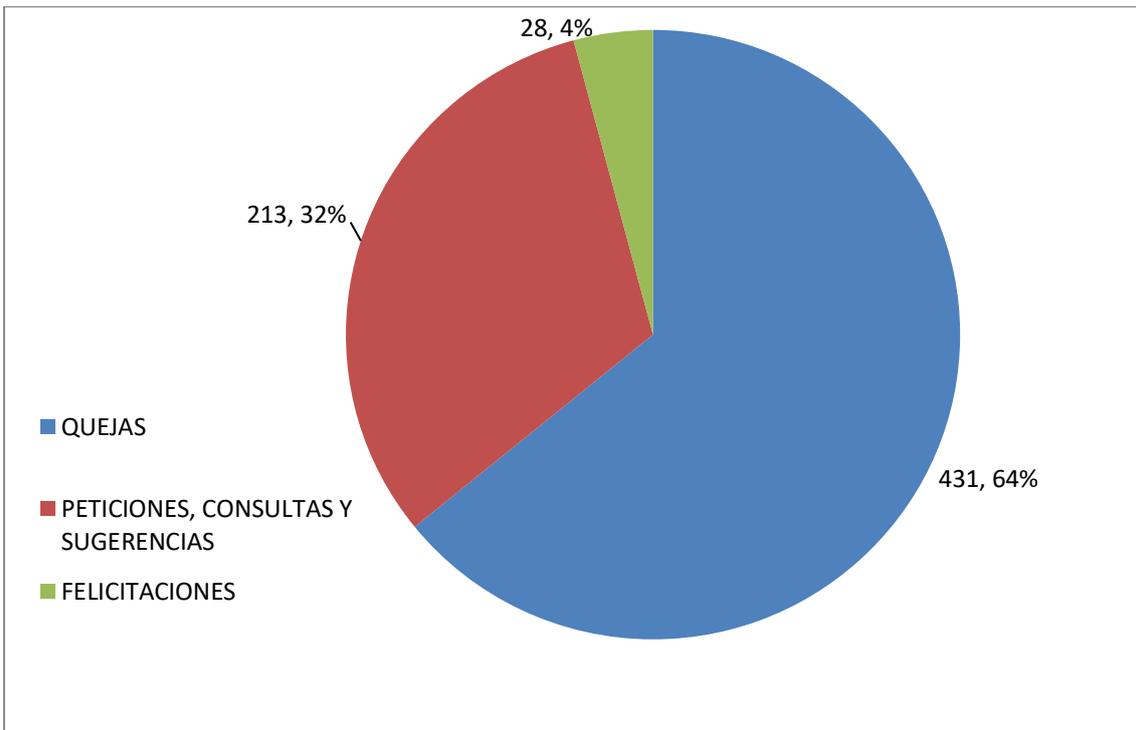
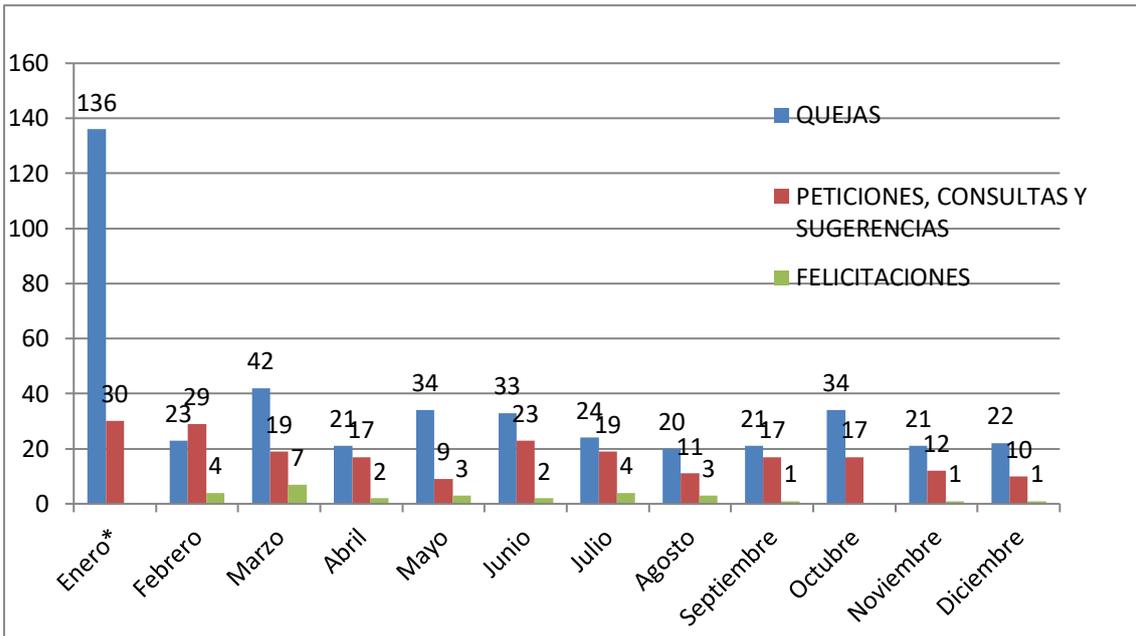


10

Entre las comunicaciones recibidas relacionadas con Canal Sur Radio y Televisión son mayoría las quejas: 431 quejas (19 sobre el teletexto), 213 peticiones, consultas y sugerencias y 28 felicitaciones.

MEMORIA ANUAL DEFENSORA DE LA AUDIENCIA. CUADRO 4				
MESES	CSRTV	QUEJAS	PETICIONES, CONSULTAS Y SUGERENCIAS	FELICITACIONES
Enero*	166	136	30	
Febrero	56	23	29	4
Marzo	68	42	19	7
Abril	40	21	17	2
Mayo	46	34	9	3
Junio	58	33	23	2
Julio	47	24	19	4
Agosto	34	20	11	3
Septiembre	39	21	17	1
Octubre	51	34	17	
Noviembre	34	21	12	1
Diciembre	33	22	10	1
	672	431	213	28

* LOS DATOS DE ENERO CORRESPONDEN A 2023.
LA DEFENSORA DE LA AUDIENCIA SE INCORPORÓ EL 15 DE FEBRERO DE 2024



Como se ha anotado al inicio de esta Memoria, el porcentaje sobre el número de mujeres y hombres que han enviado una comunicación a la Defensora de la Audiencia no es posible incluirlo en tanto el dato del sexo no es solicitado en ningún momento.

En el mismo sentido, al no ser obligatorio el dato de la edad, y carecer muchas de las comunicaciones de ese indicativo, resultaría aventurado incluir en la Memoria un parámetro significativo respecto a la edad de la audiencia que ha contactado con la Defensora de la Audiencia.

Como también se ha dicho con anterioridad, durante los últimos 5 años, el número de comunicaciones recibidas ha rondado las 2.000. Pero hay que tener en cuenta que la mayoría de las que se han recibido en el contestador telefónico han sido de asuntos sin relación con CSRTV y que en años anteriores no se han contabilizado las dirigidas a “El público tiene la palabra”.

MEMORIA ANUAL DEFENSORA DE LA AUDIENCIA. CUADRO 5		
AÑOS		COMUNICACIONES
2020		2554
2021		2153
2022		1926
2023		2020
2024		2015



PROGRAMAS Y EMISIONES DE RADIO Y TELEVISIÓN SOBRE LOS QUE SE HAN RECIBIDO COMUNICACIONES EN 2024

	Televisión	Radio
Informativos	40	
Andalucía Directo	10	
Mesa de Análisis	16	
Hoy en Día	21	
Atrápame si Puedes	9	
La Tarde Aquí y Ahora	17	
Toros	26	
Semana Santa	16	
Santa Misa	2	
Andaluces por el Mundo	1	
Cine	3	
Salud al Día	2	
Documentales	6	
Cómetelo	4	
Fútbol	15	9
Documentales	6	
Tierra de Talento	4	
Carnaval	2	
El Show de Bertín	3	
Enreda2	1	
Encuentros	1	
A Toda Costa	1	
Ferías	7	
Rocío	1	
La Mañana de Andalucía		3
A las Claras		1
Reporteros	1	
De tal Palo	1	
Procesión Magna Sevilla	4	
Hoy No Salimos de Fiesta		3
La Banda	1	
Gente Maravillosa	2	
Somos Música	1	
Lances	1	

	Televisión	Radio
Desmontando Andalucía	3	
Gol a Gol	2	
D.A.N.A	6	
Esther y Lombo	1	
La Noche Más Hermosa		3
Sí Quiero	2	
La Sal de la Tierra		2
La Gran Jugada		5
Patrimonio Andaluz		1
Llámame Clásico		1
El Mirador de Andalucía		2
Milenios		3
La Tarde con Mariló		2
Destino Andalucía	2	
El Flexo		3
Publicidad	6	
Flamenco	2	1
Rótulos y Subtítulos	27	
Volumen de la Música en Programas	4	

Respecto a los programas que han sido objeto de comunicaciones, los informativos de televisión se mantienen en primer lugar, seguidos de los toros, “Hoy en Día”, “La Tarde Aquí y Ahora”, “Mesa de Análisis”, el fútbol y la Semana Santa. Destaca también el número de comunicaciones referentes a los rótulos y los subtítulos de la programación de televisión. Hay que añadir las 30 comunicaciones relativas a incidencias técnicas, ya sean relacionadas con la radio (fundamentalmente con la App) o con televisión.

Sobre el origen geográfico de las comunicaciones, aunque no siempre se indica y por tanto hay que tomar los datos con cautela, de las 672 comunicaciones recibidas relativas a CSRTV, 15 llegaron desde fuera de Andalucía (1 de Tarragona, 4 de Barcelona, 3 de Madrid, 2 de Alicante, 1 de La Rioja, 1 de Valencia, 1 de Palma de Mallorca, 1 del País Vasco y 1 de Murcia); 5 desde fuera de España (desde Francia, Italia, Suiza y 2 desde Inglaterra); y el resto desde Andalucía.

Buscador noticias y portadas

Introduce la URL o ID de la página a analizar (esta debe ser del dominio canalsur.es):

URL / ID: <https://www.canalsur.es/Defensor-2413.html>

Página con dominio

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

Vistas

500

Total de usuarios

425

Usuarios nuevos

546

Usuarios recurrentes

1.270

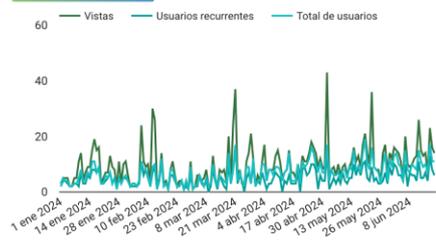
Reproducciones

0

Tiempo interacción / usuario

00:00:17

Vistas



Redes sociales

Red Social	Sesiones
1. Twitter	30
2. Facebook	28
3. Youtube	10
4. Instagram	1

1 - 4 / 4 < >

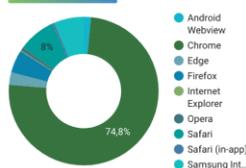
Reproducciones



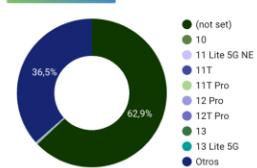
Sistema Operativo



Navegador



Dispositivo



Los datos facilitados por la Dirección de Canal Sur Media muestran que en 2024 la web de la Defensora de la Audiencia registró 500 visitas con 1.270 usuarios recurrentes.