



## MEMORIA ANUAL 2025

**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. 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- En la línea de WhatsApp no se solicita al usuario/a confirmación de la certeza de los datos que facilita, ni se pregunta por el sexo y la edad.*
- 2- En la web no se incluye la obligatoriedad de indicar la edad para enviar la comunicación.*
- 3- 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 2025 la Defensora de la Audiencia ha recibido un total de 863 comunicaciones por correo electrónico y Whatsapp, a las que hay que añadir 3 comunicaciones por correo postal, un número notablemente inferior a las recibidas en años anteriores al haber sido eliminado el servicio de contestador telefónico.

Como se informó en la Memoria de 2024, se suprimió ante la dificultad para contestar las comunicaciones del contestador automático del teléfono, y la oportuna consulta al 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. En su lugar se creó una línea de Whatsapp que solo atiende mensajes escritos.

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 224. Todas estas comunicaciones han sido contestadas y redirigidas a la dirección de correo de electrónico [elpublicotienelapalabra@rtva.es](mailto: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>.

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.

Las quejas, son la razón principal de las comunicaciones durante 2025, 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.

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 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 2025 sigue siendo llamativa la disminución notable de las quejas relacionadas con el servicio de teletexto. Para el resto de las recibidas relacionadas con CSRTV, destaca el número de las comunicaciones que han llegado relacionadas con la falta de intérpretes de la lengua de signos en la emisión de Canal Sur 2 durante unos días del mes de agosto y la eliminación del programa *Anda Levanta* de la parrilla de Canal Fiesta Radio. Los programas informativos diarios de televisión han sido los espacios sobre los que los espectadores y espectadoras han presentado más reclamaciones.

3

---

Para contestar las comunicaciones recibidas, han sido fundamentales las respuestas aportadas por las distintas áreas y Direcciones responsables de Radio, Televisión y Media.

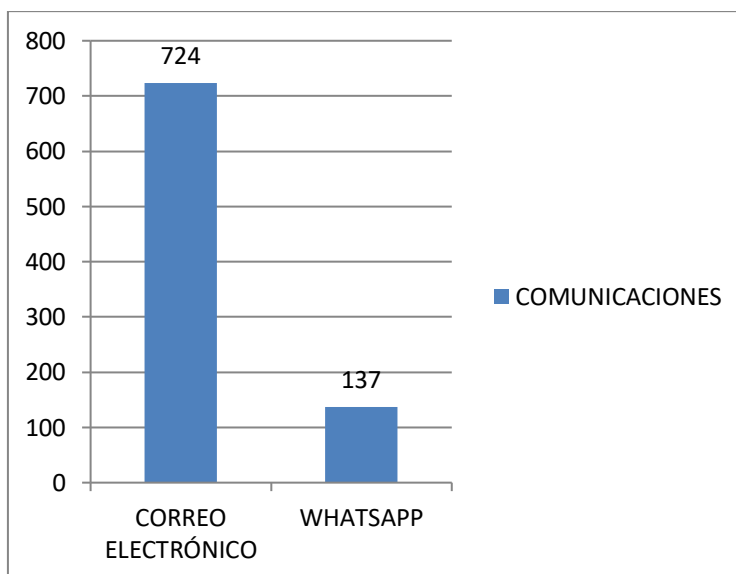
Como en 2024, buscando una mayor transparencia y respetando la confidencialidad de los datos personales, los informes mensuales presentados al Consejo de Administración han incluido copia de las comunicaciones recibidas.

Además de la labor diaria de atención a la audiencia, se ha mantenido el contacto y la colaboración con el Consejo Audiovisual de Andalucía, con el que sigue pendiente la organización conjunta de unas jornadas sobre la atención a la audiencia.

## MEMORIA 2025.-

Los datos de 2025 señalan que la mayoría de las comunicaciones se han recibido vía correo electrónico a través del formulario existente en la web donde el usuario incluye todos los datos necesarios y obligatorios de identificación: 724 correos electrónicos recibidos, frente a 137 mensajes de Whatsapp, y 3 correos postales.

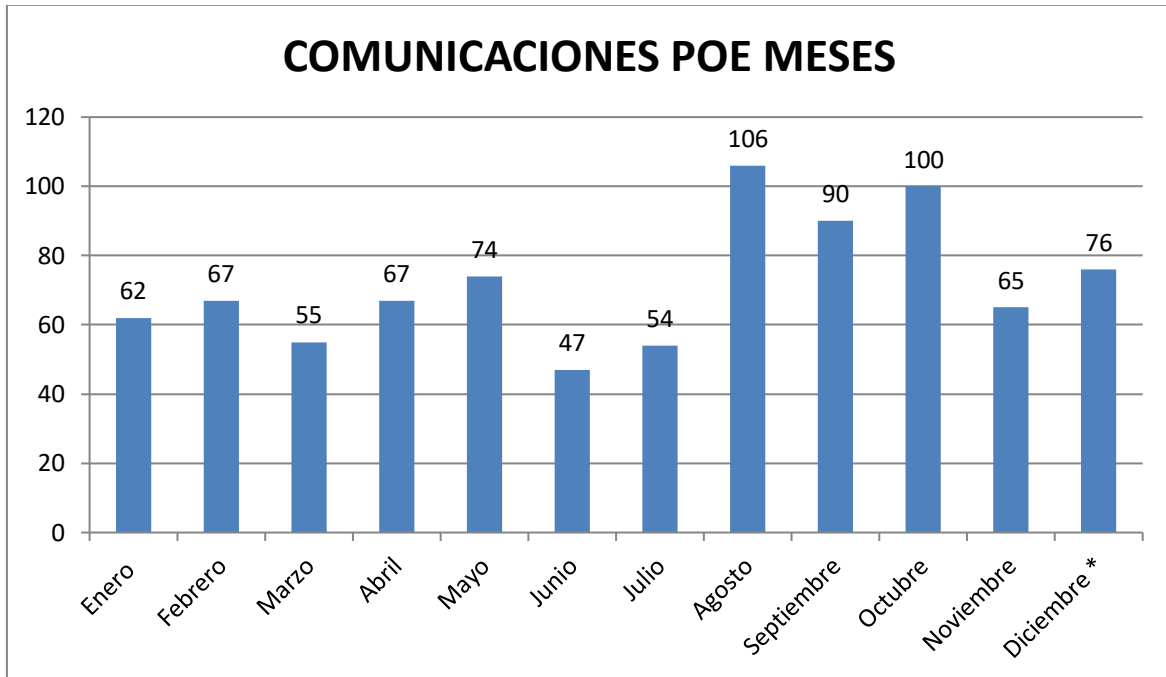
4



Durante 2025 se han recibido un total de 863 comunicaciones por correo electrónico y Whatsapp: 62 en enero (más una comunicación por correo postal), 67 en febrero, 55 en marzo, 67 en abril, 74 en mayo, 47 en junio, 54 en julio (más una comunicación por correo postal), 106 en agosto, 90 en septiembre, 100 en octubre, 65 en noviembre y 76 en diciembre (más

una comunicación por correo postal).

La comunicación recibida en el mes de enero por correo postal estaba dirigida al programa de radio *El público tiene la palabra*; la recibida en el mes de julio era una felicitación a CSRTV; y la que llegó en el mes de diciembre no tenía relación con los contenidos emitidos por la cadena ni tampoco iba dirigida a *El público tiene la palabra*.

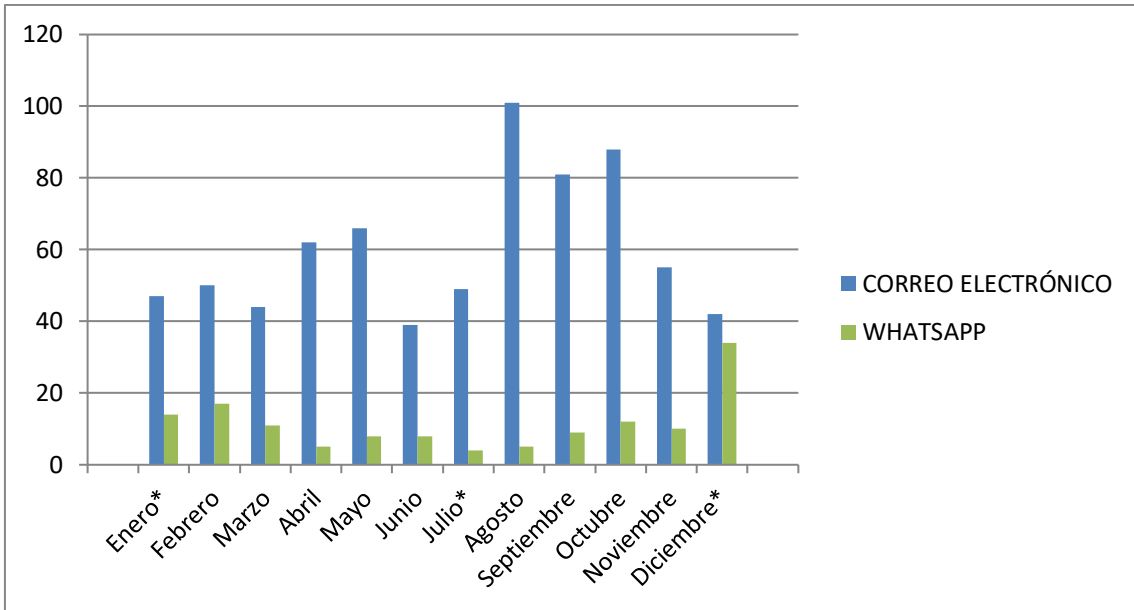


5

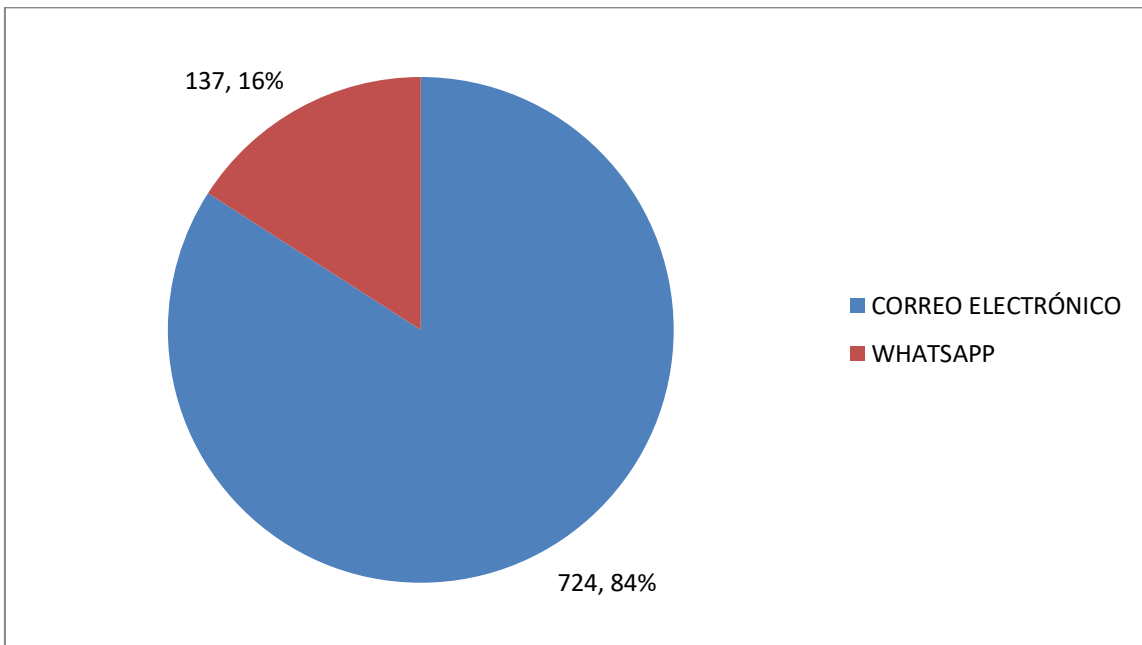
MEMORIA ANUAL DEFENSORA DE LA AUDIENCIA. CUADRO 1

| MESES      | COMUNICACIONES | CORREO ELECTRÓNICO | WHATSAPP |
|------------|----------------|--------------------|----------|
| Enero*     | 62             | 47                 | 14       |
| Febrero    | 67             | 50                 | 17       |
| Marzo      | 55             | 44                 | 11       |
| Abril      | 67             | 62                 | 5        |
| Mayo       | 74             | 66                 | 8        |
| Junio      | 47             | 39                 | 8        |
| Julio*     | 54             | 49                 | 4        |
| Agosto     | 106            | 101                | 5        |
| Septiembre | 90             | 81                 | 9        |
| Octubre    | 100            | 88                 | 12       |
| Noviembre  | 65             | 55                 | 10       |
| Diciembre* | 76             | 42                 | 34       |
|            | 863            | 724                | 137      |

\* EN ENERO, JULIO Y DICIEMBRE SE RECIBIÓ UNA COMUNICACIÓN POSTAL

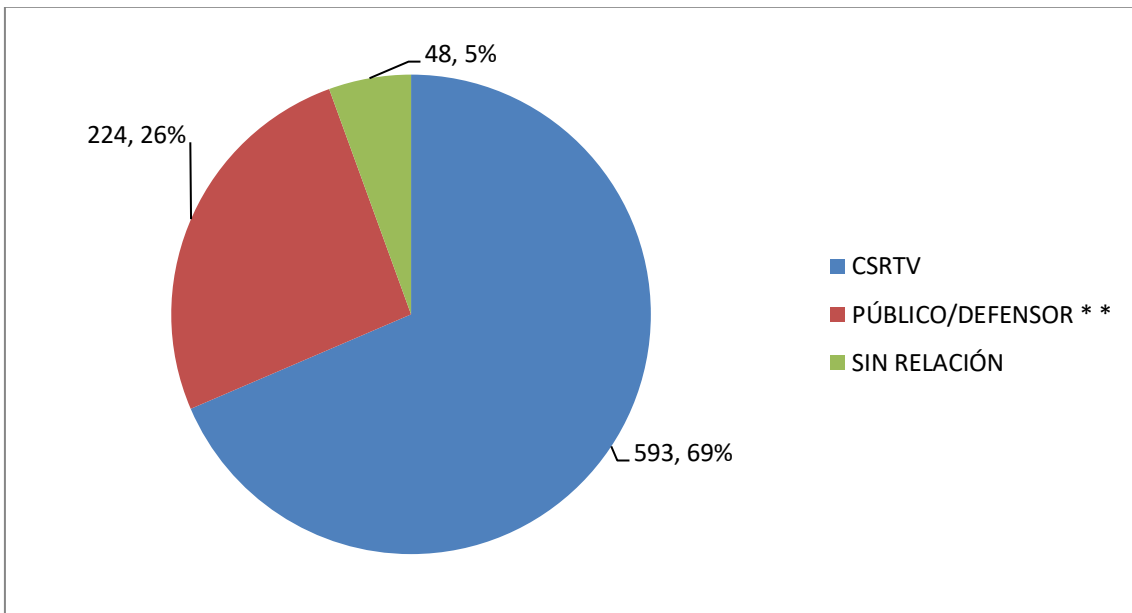
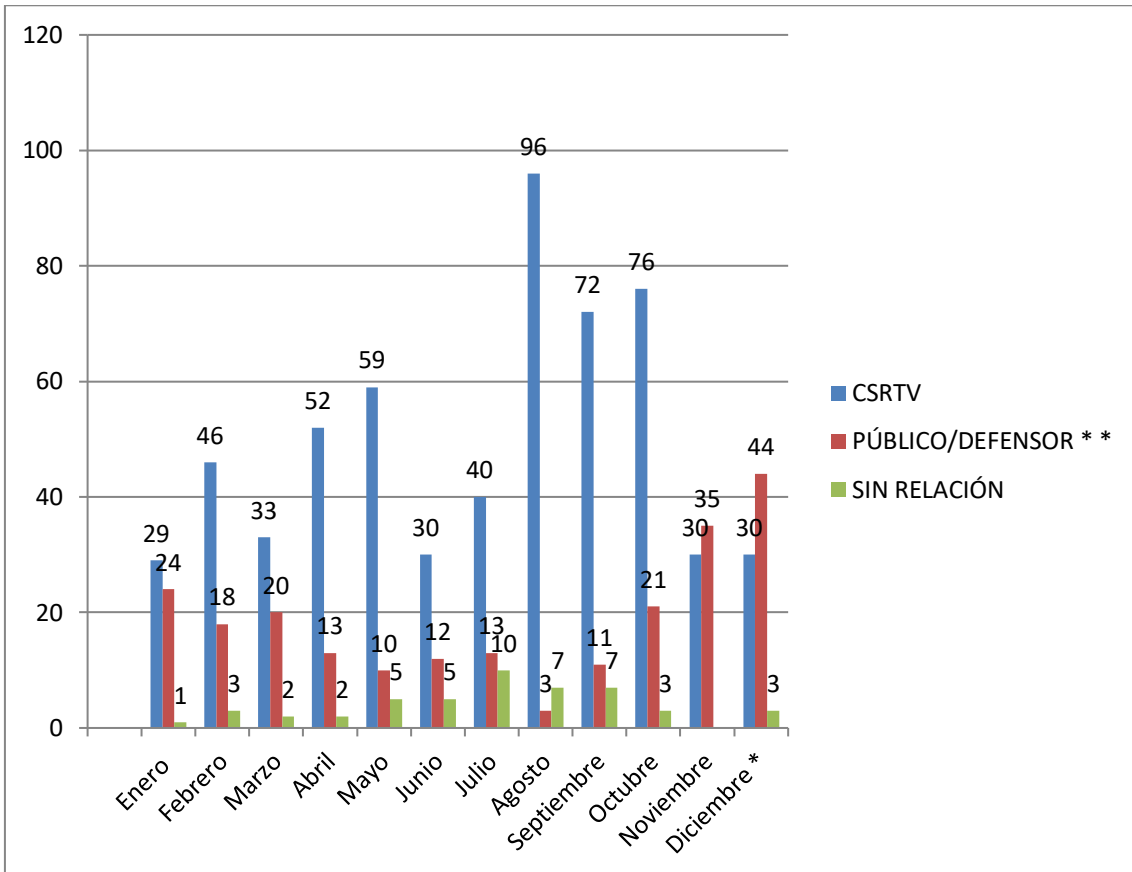


6



Del total de estas comunicaciones recibidas, 593 corresponden a CSTV y 224 a *El público tiene la palabra*:

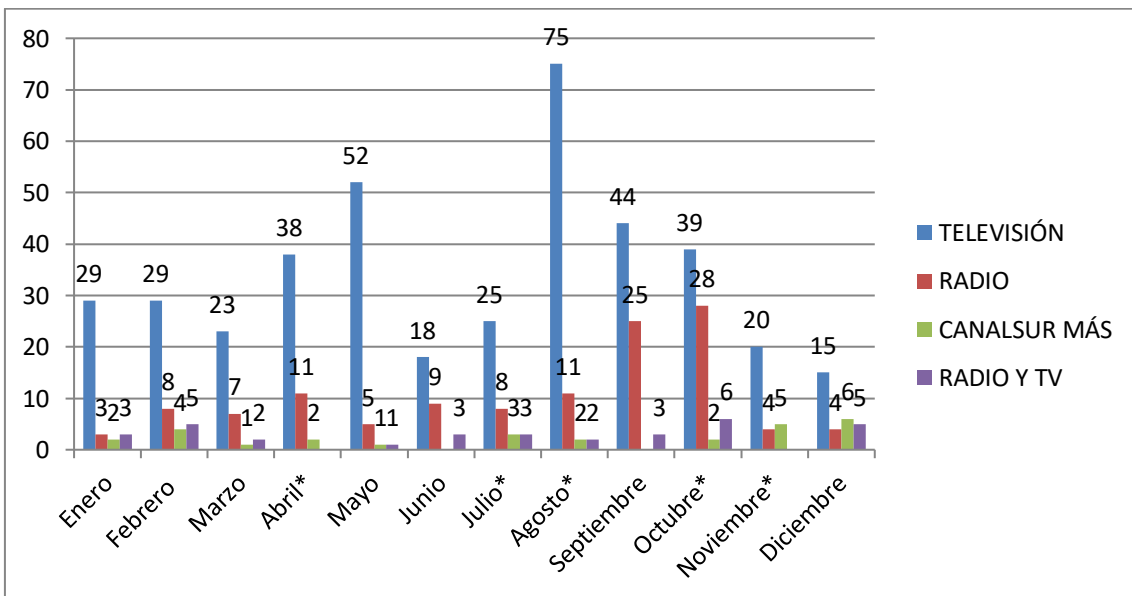
| MEMORIA ANUAL DEFENSORA DE LA AUDIENCIA. CUADRO 2   |                |       |                     |              |
|---|----------------|-------|---------------------|--------------|
| MESES   | COMUNICACIONES | CSRTV | PÚBLICO/DEFENSOR ** | SIN RELACIÓN |
| Enero   | 62             | 29    | 24                  | 1            |
| Febrero   | 67             | 46    | 18                  | 3            |
| Marzo   | 55             | 33    | 20                  | 2            |
| Abril   | 67             | 52    | 13                  | 2            |
| Mayo  | 74             | 59    | 10                  | 5            |
| Junio   | 47             | 30    | 12                  | 5            |
| Julio   | 54             | 40    | 13                  | 10           |
| Agosto  | 106            | 96    | 3                   | 7            |
| Septiembre  | 90             | 72    | 11                  | 7            |
| Octubre   | 100            | 76    | 21                  | 3            |
| Noviembre   | 65             | 30    | 35                  |              |
| Diciembre *   | 76             | 30    | 44                  | 3            |
|   | 863            | 593   | 224                 | 48           |
| * LLEGÓ UNA COMUNICACIÓN POR CORREO POSTAL  |                |       |                     |              |
| ** LAS COMUNICACIONES QUE NO TIENEN QUE VER CON LA RTVA SON RECONDUcidas AL DEFENSOR DEL PUEBLO CUANDO EL ASUNTO PUDIERA SER DE SU INCUMBENCIA O AL PROGRAMA DE RADIO EL PÚBLICO TIENE LA PALABRA |                |       |                     |              |

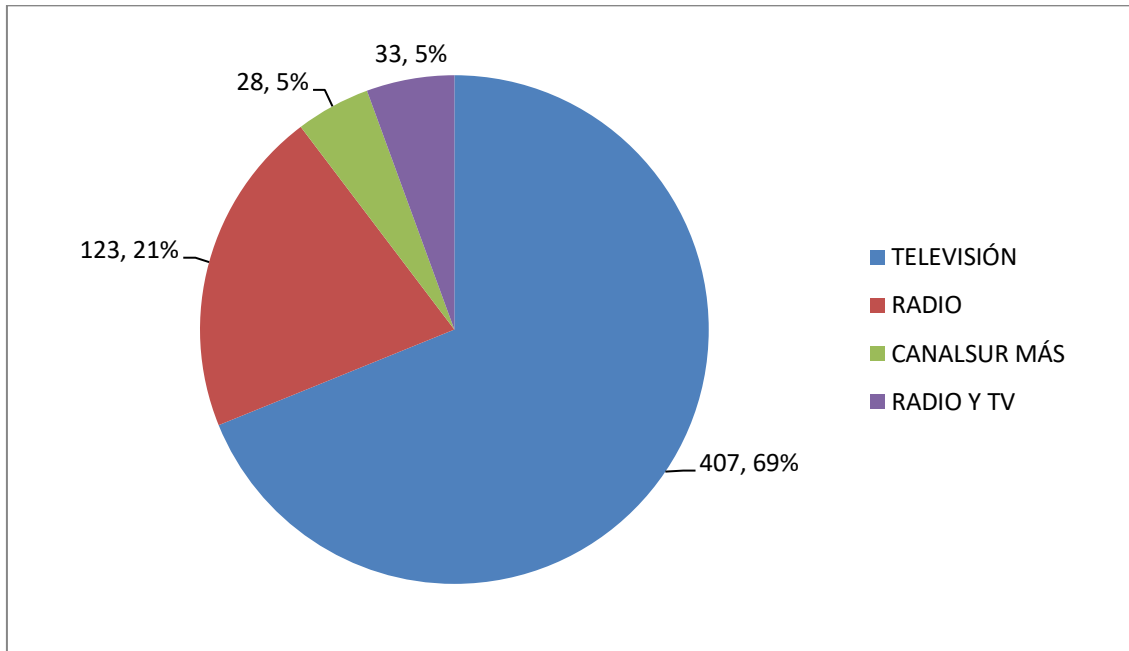


Entre las que están relacionadas con CSRTV, 407 son sobre la televisión, 123 sobre la radio, 33 sobre radio y televisión y 28 sobre CanalSur Más. Como se ha dicho con anterioridad, es muy significativa la escasa representación del teletexto en relación a los datos anteriores a 2024.

| MEMORIA ANUAL DEFENSORA DE LA AUDIENCIA. CUADRO 3 |       |            |       |              |            |
|---|-------|------------|-------|--------------|------------|
| MESES   | CSRTV | TELEVISIÓN | RADIO | CANALSUR MÁS | RADIO Y TV |
| Enero   | 37    | 29         | 3     | 2            | 3          |
| Febrero   | 46    | 29         | 8     | 4            | 5          |
| Marzo   | 33    | 23         | 7     | 1            | 2          |
| Abril*  | 52    | 38         | 11    | 2            |            |
| Mayo  | 59    | 52         | 5     | 1            | 1          |
| Junio   | 30    | 18         | 9     |              | 3          |
| Julio*  | 40    | 25         | 8     | 3            | 3          |
| Agosto*   | 91    | 75         | 11    | 2            | 2          |
| Septiembre  | 72    | 44         | 25    |              | 3          |
| Octubre*  | 76    | 39         | 28    | 2            | 6          |
| Noviembre*  | 30    | 20         | 4     | 5            |            |
| Diciembre   | 30    | 15         | 4     | 6            | 5          |
|   | 596   | 407        | 123   | 28           | 33         |

\* EN ABRIL, JULIO, AGOSTO, OCTUBRE Y NOVIEMBRE, LLEGÓ UNA QUEJA SOBRE EL TELETEXTO



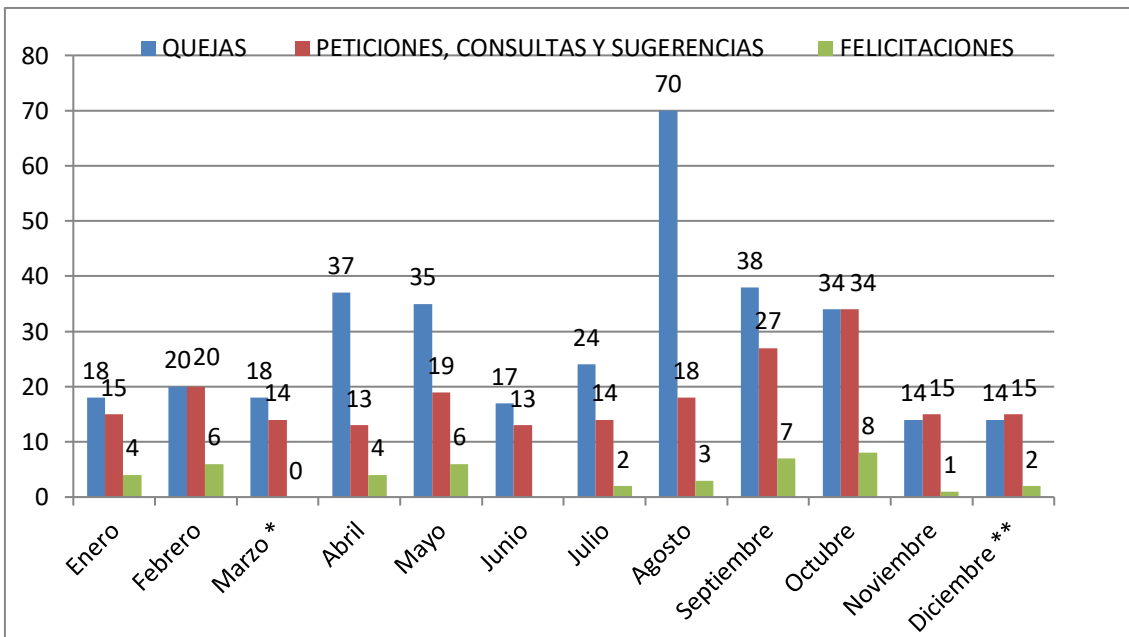


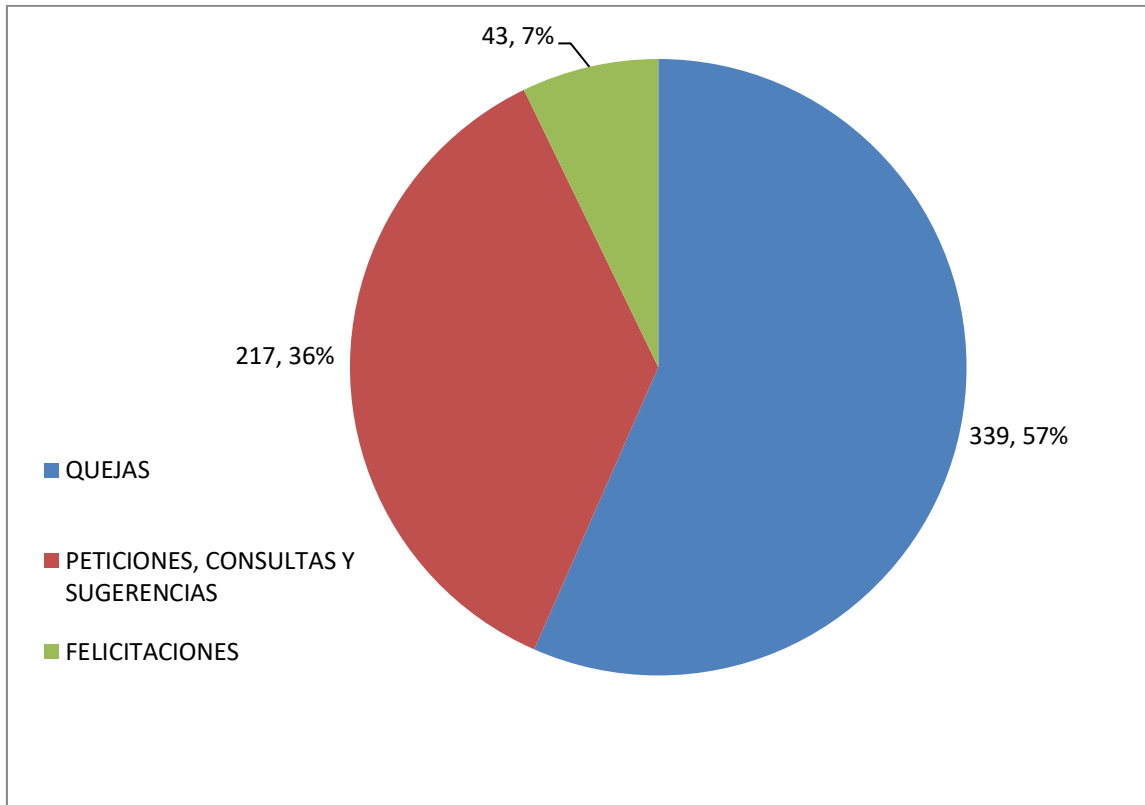
Entre las comunicaciones recibidas relacionadas con Canal Sur Radio y Televisión son mayoría las quejas: 339 quejas (muy significativa la diferencia del mes de agosto por la ausencia de intérpretes de la lengua de signos), 217 peticiones, consultas y sugerencias y 43 felicitaciones.

| MEMORIA ANUAL DEFENSORA DE LA AUDIENCIA. CUADRO 4 |       |        |                                     |                |
|---|-------|--------|-------------------------------------|----------------|
| MESES   | CSRTV | QUEJAS | PETICIONES, CONSULTAS Y SUGERENCIAS | FELICITACIONES |
| Enero   | 37    | 18     | 15                                  | 4              |
| Febrero   | 46    | 20     | 20                                  | 6              |
| Marzo *   | 33    | 18     | 14                                  | 0              |
| Abril   | 52    | 37     | 13                                  | 4              |
| Mayo  | 59    | 35     | 19                                  | 6              |
| Junio   | 30    | 17     | 13                                  | 13             |
| Julio   | 40    | 24     | 14                                  | 2              |
| Agosto  | 91    | 70     | 18                                  | 3              |
| Septiembre  | 72    | 38     | 27                                  | 7              |
| Octubre   | 76    | 34     | 34                                  | 8              |
| Noviembre   | 30    | 14     | 15                                  | 1              |
| Diciembre **                                      | 30    | 14     | 15                                  | 2              |
|   | 596   | 339    | 217                                 | 43             |

\*EN EL MES DE MARZO LLEGÓ UNA OPINIÓN SOBRE EL DIRECTOR GENERAL Y UNA FELICITACIÓN JUNTO A UNA PETICIÓN

\*\* EN EL MES DE DICIEMBRE LLEGÓ UNA FELICITACIÓN JUNTO A UNA PETICIÓN





La mayoría de las personas que se han dirigido a la Defensora de la Audiencia de RTVA han sido hombres, con edades comprendidas entre los 41 y los 50 años. En este punto hay que señalar que el dato de la edad no se solicita en la línea de Whatsapp y tampoco es obligado rellenar el campo en el cuestionario de la web.

| NÚMERO DE COMUNICACIONES POR MAIL POR EDAD |       |       |       |       |           |
|--|-------|-------|-------|-------|-----------|
|  | 18-30 | 31-40 | 41-50 | 51-60 | MÁS DE 60 |
| ENERO                                      | 9     | 4     | 12    | 10    | 9         |
| FEBRERO                                    | 6     | 6     | 9     | 17    | 10        |
| MARZO                                      | 4     | 6     | 13    | 9     | 8         |
| ABRIL                                      | 0     | 8     | 17    | 16    | 6         |
| MAYO                                       | 4     | 4     | 11    | 10    | 17        |
| JUNIO                                      | 1     | 2     | 4     | 7     | 8         |
| JULIO                                      | 3     | 9     | 10    | 6     | 10        |
| AGOSTO                                     | 3     | 11    | 31    | 17    | 18        |
| SEPTIEMBRE                                 | 2     | 10    | 14    | 17    | 13        |
| OCTUBRE                                    | 4     | 12    | 20    | 7     | 14        |
| NOVIEMBRE                                  | 1     | 9     | 14    | 11    | 13        |
| DICIEMBRE                                  | 6     | 12    | 10    | 4     | 9         |
|  | 43    | 93    | 165   | 131   | 135       |

13

| COMUNICACIONES POR SEXO |        |       |
|-------------------------|--------|-------|
|                         | HOMBRE | MUJER |
| ENERO                   | 43     | 19    |
| FEBRERO *               | 36     | 26    |
| MARZO                   | 31     | 22    |
| ABRIL                   | 45     | 22    |
| MAYO **                 | 42     | 26    |
| JUNIO                   | 24     | 15    |
| JULIO                   | 30     | 22    |
| AGOSTO                  | 55     | 51    |
| SEPTIEMBRE              | 50     | 39    |
| OCTUBRE *               | 58     | 26    |
| NOVIEMBRE               | 42     | 24    |
| DICIEMBRE               | 63     | 23    |
|                         | 519    | 315   |

\* CADA MES LLEGÓ UNA COMUNICACIÓN DE UNA ASOCIACIÓN

\*\* LLEGÓ UNA COMUNICACIÓN DE UN COLEGIO PROFESIOANAL

Durante los últimos años, el número de comunicaciones recibidas había rondado las 2.000. Pero hay que tener en cuenta que la mayoría se recibían en el contestador telefónico. Al quedar eliminado y ser sustituido por la línea de Whatsapp, en 2025 se aprecia una notable diferencia en el número, lo que acerca la suma a valores más reales.

| MEMORIA ANUAL DEFENSORA DE LA AUDIENCIA. CUADRO 5 |                |
|---|----------------|
| AÑOS  | COMUNICACIONES |
| 2021  | 2153           |
| 2022  | 1926           |
| 2023  | 2020           |
| 2024  | 2015           |
| 2025  | 863            |
|   |                |

Respecto a los programas que han sido objeto de más comunicaciones por parte de la audiencia, destacan los programas informativos diarios de televisión, los toros y *Andalucía Directo*, seguidos de *Andalucía en Semana Santa*, *La Tarde Aquí y Ahora*, *Mesa de Análisis*, *Hoy en Día* y *Atrápame si Puedes*.

Reseñables son las 27 quejas/peticiones recibidas por la desaparición del programa *Anda Levanta* de la parrilla de Canal Fiesta Radio y las 44 por la ausencia de intérpretes de la lengua de signos de la emisión Canal Sur 2 a las que hay que añadir las comunicaciones relativas a incidencias técnicas, ya sean relacionadas con la radio (fundamentalmente con la App) o con televisión por fallos en la recepción de la señal.

| PROGRAMAS Y EMISIONES DE RADIO Y TELEVISIÓN SOBRE LOS QUE SE HAN RECIBIDO COMUNICACIONES EN 2025 |            |       |
|--|------------|-------|
|  | Televisión | Radio |
| Informativos   | 55         | 4     |
| Andalucía Directo  | 20         |       |
| Mesa de Análisis   | 12         |       |
| Hoy en Día   | 10         |       |
| Tierra y Mar   | 6          |       |
| La Tarde Aquí y Ahora  | 14         |       |
| Toros  | 30         |       |
| El Comandante Lara   |            | 1     |
| En Guardia 24/7  | 3          |       |
| El Mirador de Andalucía  |            | 5     |
| Conciencia   | 2          |       |
| La Mañana de Andalucía   |            | 9     |
| Gol A Gol  | 6          |       |
| Cómetelo   | 7          |       |
| La Gran Jugada   |            | 1     |
| Yo Médico  | 1          |       |
| Andalucía en Semana Santa  | 14         |       |
| Andaluces por el Mundo   | 2          |       |
| Podcast  |            | 6     |
| La Tarde con Mariló  |            | 3     |
| El Show del Yuyu   |            | 2     |
| La Virgen de la Cabeza   | 1          |       |
| Atrápame si puedes   | 10         |       |
| Gente Maravillosa  | 2          |       |
| Deportes   | 7          |       |
| Jubileo  | 4          |       |
| Tierra de Talento  | 1          |       |
| Rocío  | 1          |       |
| 75 minutos   | 1          |       |
| Arrayan  | 5          |       |
| El Show de Bertín  | 4          |       |
| Días de Verano   |            | 1     |
| Santa Misa   | 3          |       |
| La Casa de Andalucía   | 2          |       |
| Salud al Día   | 1          |       |
| Por tu Salud   |            | 1     |
| Anda Levanta   |            | 27    |
| Campechanos  | 2          |       |
| Andalucía sin barreras   |            | 2     |
| Se llama copla   | 1          |       |
| Sopa de Letras   | 3          |       |
| Andalucía Ahora  |            | 1     |
| Magna de Córdoba   | 3          |       |
| Espacio Protegido  | 1          |       |

Sobre el origen geográfico de las comunicaciones, aunque no siempre se indica y por tanto hay que tomar los datos con cautela, de las 596 comunicaciones recibidas relativas a CSRTV, 25 llegaron desde fuera de Andalucía (2 de Gerona, 5 de Barcelona, 3 de Madrid, 2 de Alicante, 1 de Badajoz, 2 de Valencia, 1 de Palma de Mallorca, 1 del País Vasco, 1 de Castellón, 1 de Ciudad Real, 1 de Vitoria, 1 de Cáceres, 1 de Asturias, 1 de Navarra y 1 de Salamanca); 13 desde fuera de España (desde Perú, Holanda, 2 desde Suiza, 3 desde Alemania, 5 desde Paraguay y desde Indonesia); y el resto desde Andalucía.

Por último indicar que, según los datos que facilita la Dirección de Canal Sur Media, el repositorio web editorial de la Defensora de la Audiencia registro 460 visitas en 2025, una cifra algo inferior a la registrada en 2024 (500). Este sitio recoge las participaciones de la Defensora en los espacios de CSRTV además de contener la información corporativa y de servicio de esta institución independiente que rinde cuentas de su gestión ante el Consejo de Administración de la RTVA.

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

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

Vistas

460

Total de usuarios

341

Usuarios nuevos

10

Usuarios recurrentes

331

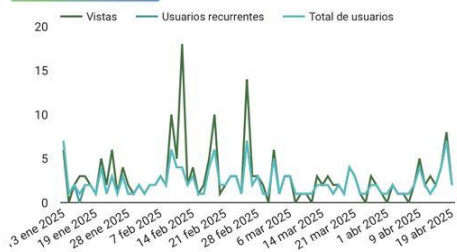
Reproducciones

0

Tiempo interacción / usuario

00:00:30

Vistas

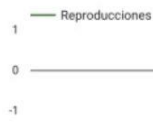


Redes sociales

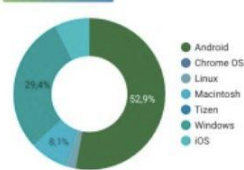
| Red Social   | Sesiones |
|--------------|----------|
| 1. Twitter   | 30       |
| 2. Facebook  | 28       |
| 3. Youtube   | 10       |
| 4. Instagram | 1        |

1 - 4 / 4 < >

Reproducciones



Sistema Operativo



Navegador



Dispositivo

