



Canal Extremadura

MEMORIA DEL DEFENSOR DE LA AUDIENCIA

2023



ÍNDICE

- 01** Introducción
- 02** Resumen ejecutivo
- 03** Número de comunicaciones recibidas
- 04** Tiempo de respuesta
- 05** Tiempo de resolución
- 06** Evolución de los tipos de comunicación
- 07** Otras observaciones

08 Análisis de sentimiento

09 Evolución histórica

10 Conclusiones

11 Recomendaciones

12 Recapitulando

13 Plan de acción

14 Agradecimiento

"Tengo la sensación de que, la noche en que miras a tu público y no te ves a ti mismo, y la noche en que el público te mira y no se ve reflejado en ti, es que todo ha terminado." (Bruce Springsteen)

INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene por objeto analizar los datos generados por las comunicaciones gestionadas por el departamento del Defensor de la Audiencia de Canal Extremadura a lo largo del año 2023. Del mismo modo, se continúa con la tarea de análisis comparativo e histórico que parte desde el año 2019 y que se confía en que pueda ser de utilidad en el estudio de la evolución de las interacciones con la audiencia y también para la toma de decisiones estratégicas por parte de la Dirección.

El informe incluye un análisis de los distintos datos, un análisis comparativo histórico y una serie de conclusiones y recomendaciones, a efectos de mejorar el servicio. Del mismo modo, se han incorporado una recapitulación final y una propuesta de plan de acción en función de las áreas de mejora detectadas.

RESUMEN EJECUTIVO

Este informe presenta un análisis exhaustivo de las comunicaciones gestionadas por el Departamento del Defensor de la Audiencia de Canal Extremadura durante el año 2023. Con un aumento del 6.5% en el número de comunicaciones en comparación con el año anterior, se evidencia un creciente interés y participación de la audiencia. Las categorías propositivas lideran este aumento, especialmente en iniciativas juveniles y denuncias ciudadanas.

El tiempo de respuesta medio se mantiene constante en 48 horas, reflejando una eficiencia aceptable, máxime si se tiene en cuenta que en el horario de atención de lunes a viernes en horario de mañana las comunicaciones son atendidas prácticamente en tiempo real. Sin embargo, el tiempo de resolución presenta desafíos debido a la diversidad de tipos de comunicación. La relación con la audiencia se fortalece, destacándose una disminución en las quejas y un aumento en la interacción proactiva.

La evolución histórica muestra un crecimiento del 110.4% en las comunicaciones en los últimos cinco años, consolidando la importancia de los canales de participación. Las tendencias sugieren la necesidad de anticiparse a un aumento continuo, proyectando metas anuales de 1900 comunicaciones en 2024 y superando las 2000 en 2025.

Las recomendaciones incluyen campañas de promoción periódicas, estrategias de contenidos alineadas con el propósito de Canal Extremadura y una atención especial a las iniciativas juveniles. Se resalta la confianza de la audiencia en el canal como un recurso para denuncias y visibilidad, señalando la importancia de mantener esta conexión cercana.

NÚMERO DE COMUNICACIONES RECIBIDAS

A lo largo del año 2023 el departamento del Defensor de la Audiencia ha gestionado un total de 1709 comunicaciones, de las cuales 568 fueron sugerencias o propuestas, 44 resultaron ser quejas, 334 fueron preguntas, 19 eran felicitaciones, 71 no pueden encuadrarse en ninguna de las categorías anteriores al tratarse de cuestiones ajenas como envío de curriculum vitae, contactos comerciales o peticiones de imágenes, mientras que 673 corresponden a comunicaciones recibidas a través del canal “Cuéntanos tu noticia”, que cuenta con formulario propio. El siguiente cuadro muestra los datos segregados mes a mes

Se aprecia un aumento general del 6'5% en el número de comunicaciones recibidas y gestionadas

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Preguntas	31	25	29	26	29	25	23	26	31	35	30	24	334
Sugerencias	52	46	48	41	43	39	35	33	49	67	59	56	568
Quejas	4	5	6	7	2	3	1	0	3	2	4	7	44
Felicitaciones	2	1	2	3	1	2	0	0	2	1	3	2	19
Otros	5	6	4	5	6	3	2	7	5	10	12	6	71
Tu noticia	58	54	77	64	50	52	35	36	67	61	57	62	673
Total defensor	94	83	89	82	81	72	61	66	90	115	108	95	1036
TOTAL GLOBAL	152	137	166	146	131	124	96	102	157	176	165	157	1709

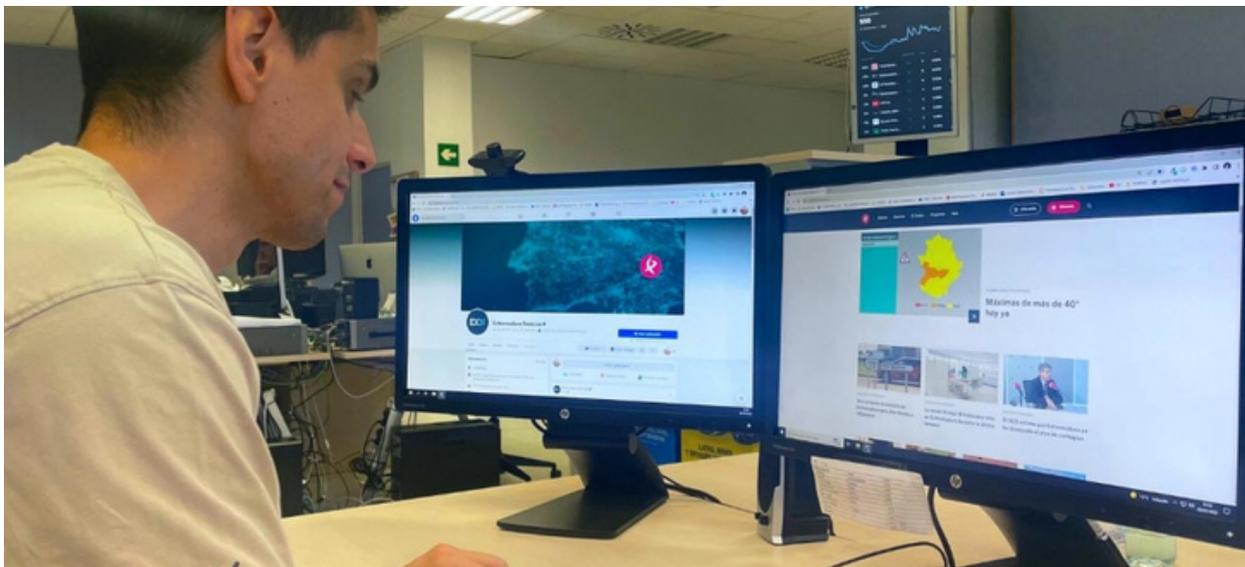
En comparación con las 1607 del el año anterior, se aprecia un aumento general del 6'5% en el número de comunicaciones recibidas y gestionadas, de lo cual se deduce que la audiencia extremeña conoce cada vez más y aprecia este servicio, dándose la circunstancia de que muchas personas repiten y vuelven a utilizarlo en reiteradas ocasiones. También se da la circunstancia de que, en virtud de este aumento en el número de comunicaciones, se produce un incremento en todas las categorías, excepto en la de quejas, que este año se reducen en un 43'5% y también las felicitaciones, de las que en 2023 se han recibido un 54'7% menos.



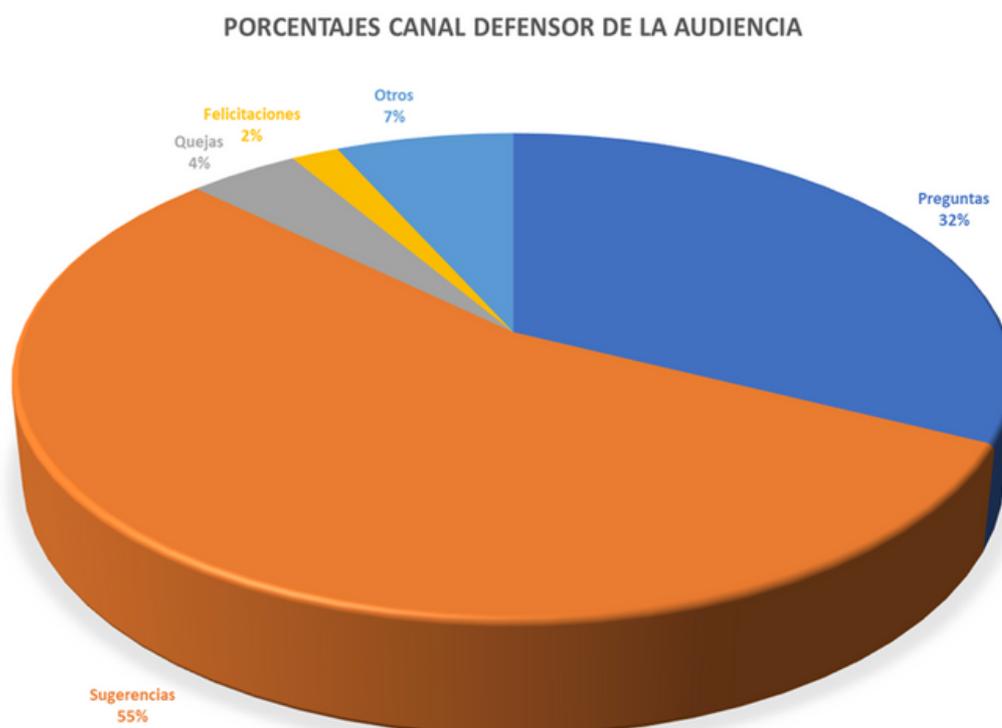
El mayor incremento se produce en la categoría “preguntas”, que aumenta un 20'1%. Las categorías propositivas, ‘sugerencias’ y ‘cuéntanos tu noticia’, aumentan en un 8'6% y un 8'5% respectivamente. Por su parte, la categoría ‘otros’ aumenta en un 14'5%.

En lo relativo a la proporción de quejas recibidas, aunque ésta será analizada de forma más detallada en otro apartado del informe, cabe decir que continúa siendo de un porcentaje muy bajo (entre el 3% y el 4%) en comparación con el número de preguntas o sugerencias, máxime teniendo en cuenta el descenso del 43'5% en el número de quejas recibidas. Esto nos permite mantener la tesis de que la audiencia de Canal Extremadura, siendo cada vez más activa en lo que a interacción con el canal respecta, continúa siendo más propositiva y proactiva que crítica, y que la tendencia es a la participación activa en la generación de contenidos, más que, en general, a comunicar su desacuerdo con los mismos.

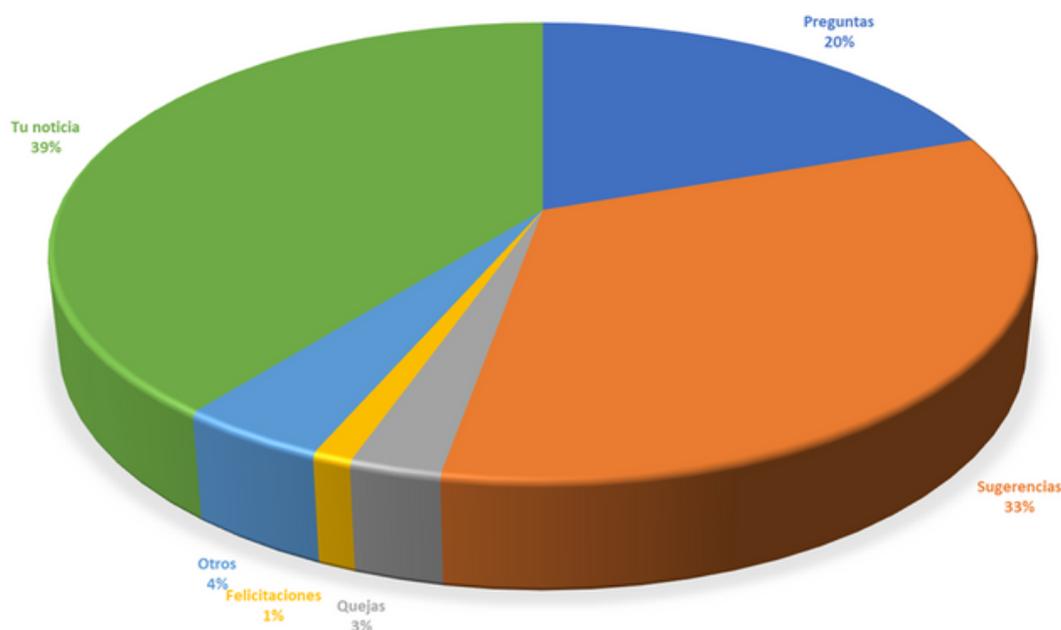
También se puede deducir que el proceso de aprendizaje de la organización, en virtud de la interacción con su audiencia, da resultados positivos, generando cada vez menos situaciones que puedan motivar la crítica de parte de la audiencia.



Esta es la representación gráfica del porcentaje de comunicaciones recibidas a través del canal del defensor de la audiencia durante el año 2023



Si a las comunicaciones recibidas a través del canal del defensor sumamos las recibidas a través del formulario “Cuéntanos tu noticia” (en verde), los porcentajes quedan representados del siguiente modo



De ello se extrae que el 72% de las comunicaciones recibidas en 2023 tenían como finalidad la propuesta de temas, coberturas o perfiles, lo que supone un muy leve aumento con respecto al 71% que arrojaban los datos de 2022. Es decir, el porcentaje de comunicaciones propositivas se mantiene estable dentro del aumento global de comunicaciones recibidas.



El 72% de las comunicaciones recibidas tenía como finalidad la propuesta de temas, coberturas o perfiles

TIEMPO DE RESPUESTA

A lo largo del año 2023 el tiempo medio de respuesta ante las comunicaciones recibidas por el defensor de la audiencia fue de 48 horas.

Consideramos “tiempo de respuesta” el periodo existente entre la recepción de la comunicación y el inicio del trámite por parte del defensor de la audiencia. No conviene confundirlo con “tiempo de resolución”, que es el periodo existente entre la recepción de la comunicación y el momento en el que el trámite se da por cerrado.

El tiempo de respuesta medio se mantiene idéntico a la media anterior. Puede afirmarse que la ratio actual es muy aceptable y que resulta realmente complicado reducirla. De hecho es importante destacar que la atención de comunicaciones, de lunes a viernes en horario de oficina es prácticamente inmediata y se realiza en tiempo real.



TIEMPO DE RESOLUCIÓN

En lo referente al tiempo de resolución, es más complicado ya que en él influyen siempre elementos externos, a veces complejos, dependiendo del tipo de comunicación y trámite. Resulta relativamente sencillo resolver una duda, puede ser algo más complicado atender una propuesta de contenidos, ya que ello puede demorarse por un periodo indeterminado, y en la resolución de una incidencia técnica puede tardarse minutos, o semanas, en función de su gravedad.

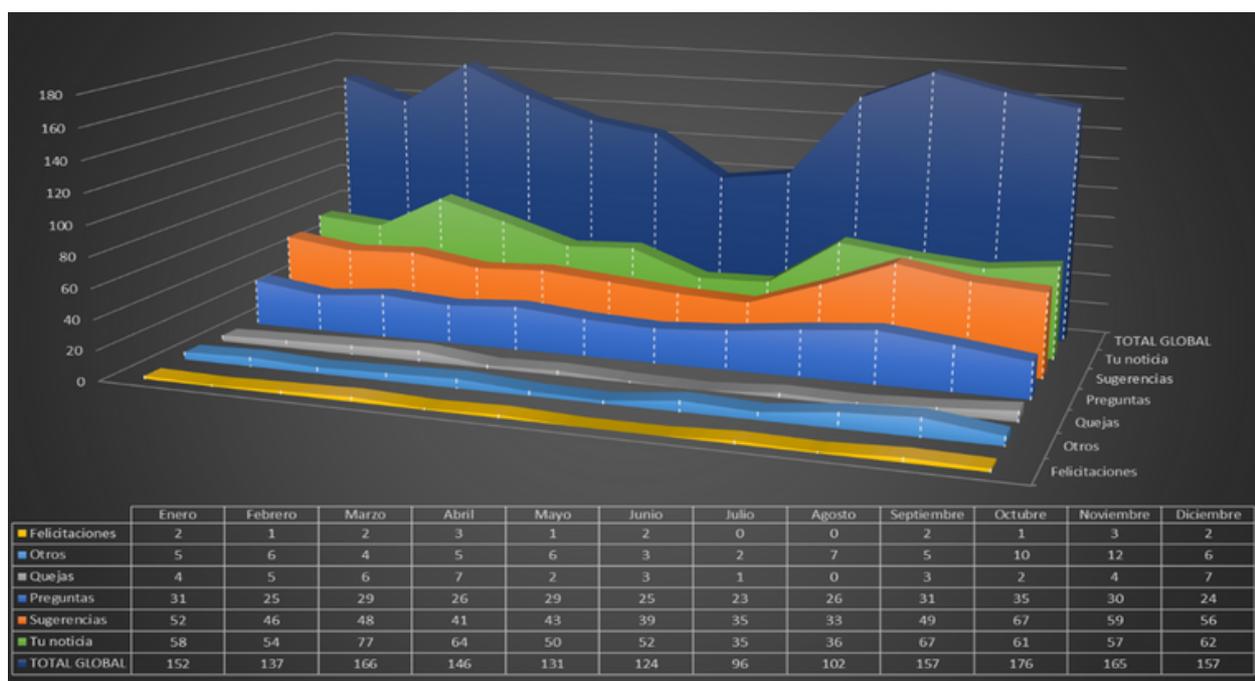
En estos momentos no tenemos herramientas para poder calcular de forma precisa el tiempo de resolución, por varios motivos. El motivo principal es que resulta muy complicado integrar en los flujos de trabajo que todos los elementos y personas implicadas en los distintos procesos que se inician en el departamento del defensor reporten de forma inmediata el cierre de un determinado asunto.

Por el momento, y parece una solución razonable, lo que se hace es realizar un barrido mensual para verificar los temas pendientes y los temas cerrados. Ese barrido mensual nos ha permitido durante el año 2023 mantener un alto nivel de eficiencia en la resolución de asuntos pendientes, pero no arroja datos que permitan calcular el tiempo medio de resolución. Resultará realmente complicado hacerlo, y tal vez sea conveniente valorar si realmente valdría la pena el esfuerzo.

EVOLUCIÓN DE LOS TIPOS DE COMUNICACIÓN

En el siguiente gráfico se observa que los periodos de mayor actividad han modificado levemente su patrón, alcanzando un pico en el mes de marzo, descendiendo progresivamente hasta julio (en años anteriores se mantenían estables hasta mayo), para elevarse en gran medida en septiembre y alcanzar el pico máximo del año en el mes de octubre, manteniéndose luego estables los datos hasta diciembre. Cabe destacar también que entre septiembre y diciembre se consolida un alto nivel de actividad. Se trata de periodos de alta actividad similares a los de años anteriores, por lo que se mantiene la tesis de que los periodos de más actividad en lo que respecta a los canales de participación, coinciden de forma muy aproximada con los periodos de mayor consumo televisivo, y también con periodos de gran tráfico y alto consumo de contenido en redes y web.

Las quejas continúan bajando respecto a periodos anteriores y no se observan puntos críticos en ningún momento del año



Cabe destacar la estrecha relación entre las dos categorías de comunicaciones propositivas, “sugerencias” y “tu noticia”, que llegan por canales diferentes. Es significativo observar que durante este año se mantiene la tendencia iniciada en 2022, en la que los datos de ambas categorías tienden a ir a la par, manteniendo curvas similares, que se asemejan, además, a la curva de interacciones generales. Parece que por segundo año consecutivo se vence la tendencia anterior, observada por último año en 2021, consistente en que una categoría bajaba cuando la otra subía y viceversa.



Por otra parte, aunque el contenido de las propuestas no queda reflejado en el gráfico, a lo largo del año se ha mantenido la tendencia al alza de las sugerencias y propuestas relacionadas con actividades protagonizadas por la juventud (iniciativas de centros escolares, premios recibidos por jóvenes, actividades de asociaciones juveniles o universitarias, eventos organizados por organizaciones juveniles etc.) esto deja patente un creciente interés de la juventud por formar parte de los contenidos de Canal Extremadura, ejercer su derecho de acceso y verse reflejada en las historias y programas de la radiotelevisión pública. Esto también tiene su correlación con los datos de audiencia de televisión, que corroboran un aumento de cuota en el segmento de entre 13 y 24 años.

En cuanto a quejas y felicitaciones, se observa que se mantienen siempre en una media muy baja, salvo en momentos puntuales, lo cual nos hace sencillo deducir, si se concentran en un momento concreto, que se refieren a temas o acontecimientos específicos e identificables. En el año 2023 no se aprecian puntos críticos en lo que a quejas se refiere, pudiendo en cualquier caso categorizarse de forma mayoritaria en los siguientes asuntos:

- **Cuestiones identitarias:** (“el carnaval de mi pueblo no ha salido o ha salido poco”, “mi equipo no salió en el resumen de fútbol de ayer” etc.). En cualquier caso, este tipo de quejas continúa descendiendo, al igual que en el año anterior, situándose los puntos calientes (sin llegar a ser críticos) fundamentalmente en la época de carnavales y en la Semana Santa.
- **A lo largo del año se mantiene, como en años anteriores, un flujo constante tanto de quejas como de consultas relativo a la emisión en HD de Canal Extremadura, así como también consultas y quejas relativas a contenidos subidos deficientemente a la web o poco accesibles. Todo ello, para ponerlo en contexto, en un número poco significativo pero constante, como un goteo.**



OTRAS OBSERVACIONES

-Se sigue apreciando un aumento considerable del número de propuestas relacionadas con las presentaciones de libros de autores extremeños, recibándose desde que se iniciase la tendencia en septiembre de 2022 entre cuatro y cinco propuestas semanales en ese sentido. Del mismo modo, se reciben cada vez más propuestas de contenidos relacionados con iniciativas culturales lideradas por jóvenes, apps, startups y empresas creadas por jóvenes, así como creaciones como cortometrajes, videoclips, discos o canciones que se estrenan etc.

-Se aprecia, al igual que el año anterior, un aumento exponencial del número de propuestas de contenido relacionadas con denuncias ciudadanas de la más diversa índole (atención primaria, transporte escolar, problemas municipales, vivienda, situaciones personales que no son atendidas por la administración etc.). De hecho, uno de los aspectos más relevantes a destacar a lo largo de todo el año es una evolución ascendente muy pronunciada de este tipo de comunicaciones.



-Se aprecia un aumento importante de propuestas de contenidos relacionados con los buenos resultados extremeños en disciplinas deportivas minoritarias o fuera del mainstream, dónde en distintas categorías y muy diversos deportes se están obteniendo resultados excelentes y existen deportistas que se convierten en referentes nacionales e incluso internacionales.

-De forma recurrente se reciben fotografías de paisajes extremeños o fenómenos meteorológicos para que aparezcan en el espacio de El Tiempo. Esta tendencia sugiere la oportunidad de diseñar algún tipo de contenido en la página web, que pudiera ser aprovechado igualmente por otros canales, de contenido generado por los usuarios, centrado en fotografías del tiempo y los paisajes extremeños. Existe una pulsión permanente que podría ser aprovechada en positivo para generar engagement.



-Se aprecia un crecimiento importante de los contenidos propuestos relacionados con iniciativas escolares y del ámbito educativo, con participación del alumnado. También se constata un incremento en las comunicaciones relacionadas con premios a la innovación educativa, proyectos innovadores en el aula etc, en todos los territorios de la región.

-También en diciembre se recibieron decenas de sugerencias de contenido referentes a belenes en distintas poblaciones (públicos y particulares), decoraciones navideñas de casas, calles o barrios, y también árboles de navidad peculiares, lo que sugiere un interés en que la televisión pública sistematice de algún modo la presencia de estas tradiciones navideñas en sus emisiones durante el mes de diciembre (tal vez un concurso, una sección fija etc.)

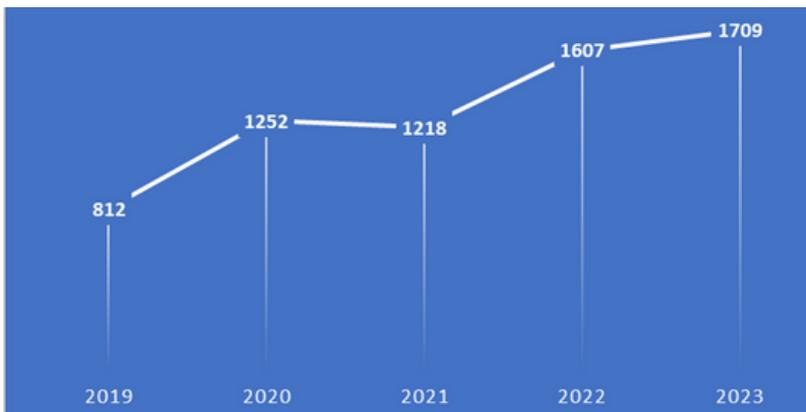
ANÁLISIS DE SENTIMIENTO

- El análisis de sentimiento en las comunicaciones recibidas revela una audiencia mayormente propositiva y comprometida. La disminución en las quejas y el aumento en iniciativas juveniles y denuncias ciudadanas indican un cambio positivo en la percepción de la audiencia hacia Canal Extremadura. La confianza en el canal como un medio para visibilizar problemas sugiere una relación cercana y valiosa.
- El interés constante en participar en la creación de contenidos y la creciente presencia de la juventud demuestran una conexión emocional y un deseo de representación en los medios. La atención a eventos culturales, logros deportivos y la solicitud de participación en programas específicos señala un público comprometido y diverso.
- Aunque se observan desafíos en la accesibilidad de contenidos y consultas técnicas, la actitud general de la audiencia parece ser positiva y constructiva. Este análisis de sentimiento respalda la tesis de una audiencia que confía en Canal Extremadura como un medio relevante y esencial en la representación de sus inquietudes y logros.



EVOLUCIÓN HISTÓRICA

El siguiente gráfico muestra la evolución de las comunicaciones recibidas a lo largo de los cinco últimos años.

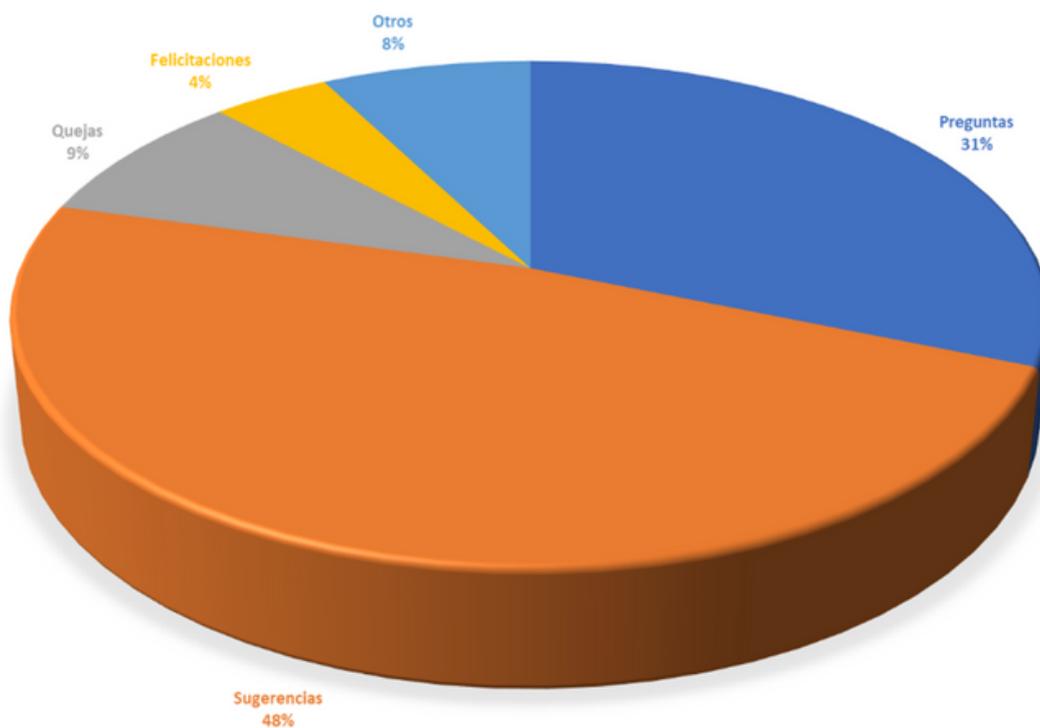


En los últimos cinco años las comunicaciones recibidas y gestionadas han aumentado en un 110'4%

Se aprecia claramente que en un plazo de cinco años, las comunicaciones recibidas y gestionadas por el defensor de la audiencia se han duplicado, lo que supone un aumento global del 110'4%. Si el informe correspondiente a 2022 se aventuraba “Aún es pronto para establecer una tendencia clara, pero se puede intuir que los datos se mantendrán estables en ese nivel a lo largo de 2023” planteando como objetivo “que a lo largo del año 2023 la tendencia sea ligeramente al alza y se puedan alcanzar las 1700 o 1800 comunicaciones”, con los presentes datos cabe afirmar que se han cumplido las expectativas y previsiones, consolidándose plenamente los canales de comunicación con la audiencia y la tendencia al alza en el número de comunicaciones recibidas.

Con estos datos, y el mantenimiento de la tendencia en los datos a fecha de 15 de enero de 2024, asumiendo aún así que se pueden dar variables o incidencias poco predecibles, se puede plantear el objetivo de alcanzar las 1900 comunicaciones anuales en 2024 y superar las 2000 en 2025.

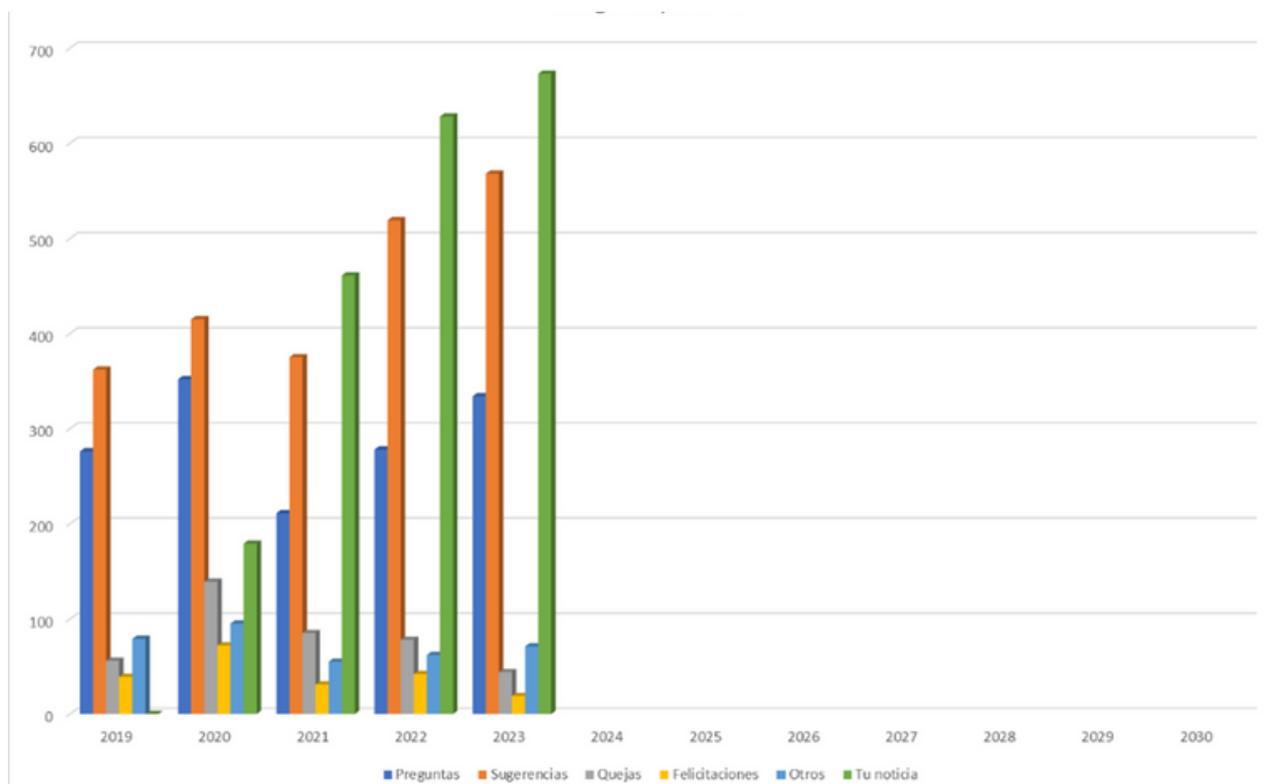
En lo relativo a los porcentajes globales de comunicaciones durante el periodo histórico, los datos son muy similares a los que arroja el análisis de cualquier año, tal y como muestra el siguiente gráfico (con los datos acumulados de 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023), en el que se aprecia que la media de los cinco últimos años, mantiene porcentajes muy similares a la proporción de temas que en cualquier otro periodo mensual o anual.



48%

En el acumulado de los últimos cinco años, el porcentaje de sugerencias ronda el 50%, de modo similar a cualquier periodo del año

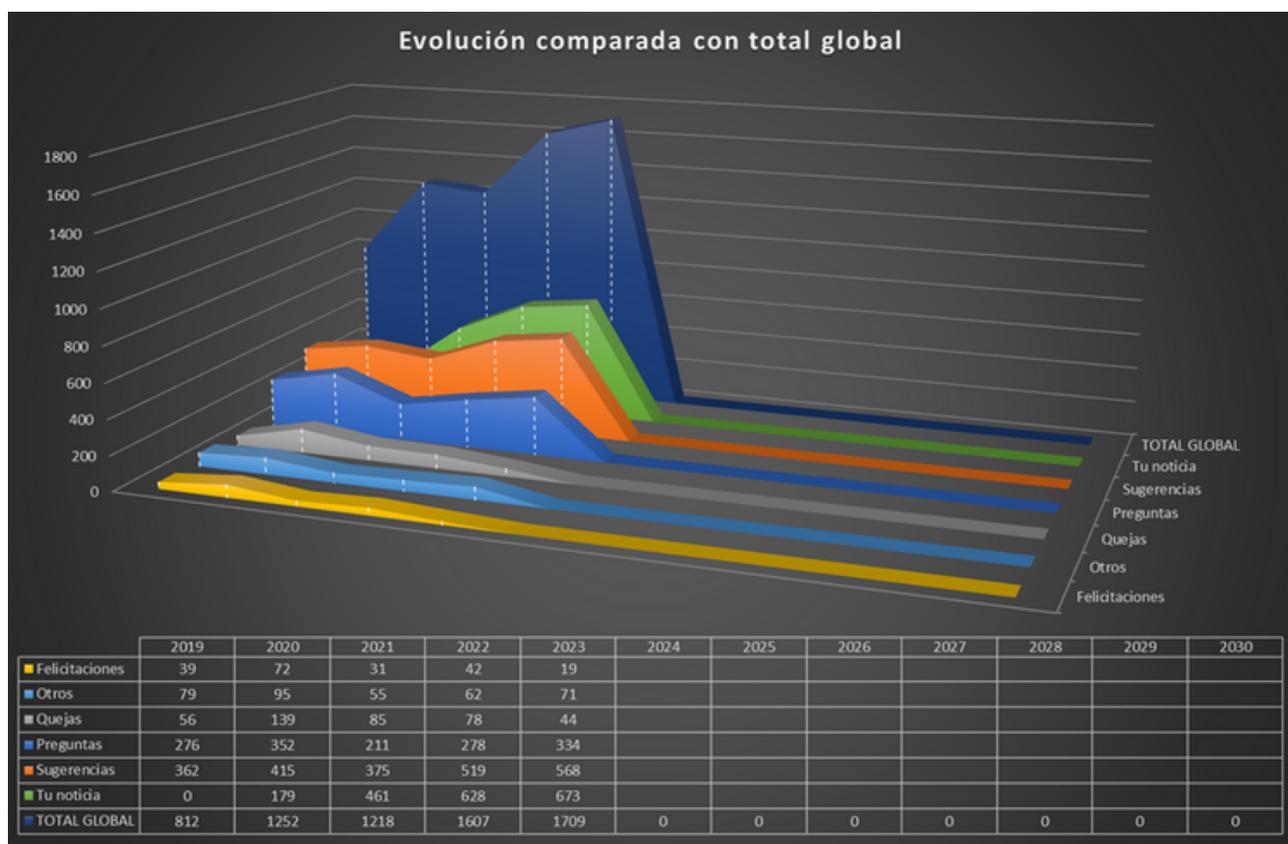
Puede apreciarse en este otro gráfico la consolidación y tendencia al alza del canal “cuéntanos tu noticia” (columna verde) que continúa absorbiendo gran parte de las comunicaciones propositivas que hasta mediados de 2020 se recibían exclusivamente a través del canal del defensor, convirtiéndose en una potente antena receptora de contenidos, propuestas e inquietudes de la población extremeña.



Del mismo modo, se aprecia que durante 2023 volvió a aumentar el número de preguntas recibidas a través del canal del defensor. Esto se explica también por la integración de un acceso al canal del defensor de la audiencia en la app genérica del canal y también en la de EXN, lo que conllevó un descenso de consultas y preguntas en el canal “cuéntanos tu noticia”, volviendo las mismas a su canal natural.



En este otro gráfico se aprecia la evolución anual de las distintas categorías, en comparación con la evolución general de comunicaciones. Se aprecia claramente la contribución de las categorías propositivas al aumento global, el mantenimiento en el nivel de las categorías 'otros' y 'felicitaciones', y el gradual descenso en las quejas, apreciable desde 2020.



43%

El número de quejas ha descendido notablemente en los últimos tres años, apreciándose en 2023 un descenso de más del 40% respecto al año anterior

CONCLUSIONES

En función de las evidencias que se muestran en el presente informe, se pueden extraer algunas conclusiones más o menos claras, algunas de ellas se mantienen intactas desde anteriores informes ya que los datos las continúan sosteniendo como firmes:



La sociedad extremeña en general confía en Canal Extremadura como recurso para denunciar o visibilizar situaciones que consideran injustas, irregulares o mejorables

-La sociedad extremeña en general confía en Canal Extremadura como recurso para denunciar o visibilizar situaciones que consideran injustas, irregulares o mejorables. Muchas personas acuden al Canal como último recurso tras considerar que las distintas administraciones no les dan una respuesta satisfactoria o no les dan respuesta en absoluto. Esa confianza en el canal, como algo propio, como una mano amiga que puede visibilizar problemas y contribuir a su solución, podría quebrarse si no se da una respuesta adecuada a dichas inquietudes o también se produce el silencio como respuesta. Articular una fórmula que permita mantener dicha confianza es el mejor modo de evitar que se produzca una 'brecha representativa' entre la radiotelevisión pública y la sociedad extremeña. Entendemos 'brecha representativa' como el distanciamiento que se produce entre el medio público y una sociedad que no se ve reflejada ni representada por éste.

-Se mantiene la tesis, y el convencimiento, al igual que en el anterior informe, de que la audiencia de canal Extremadura que decide ponerse en contacto con nosotros a través del canal del defensor y del canal “cuéntanos tu noticia”, es más propositiva que crítica; tiende más a sugerir temas y contenidos que a quejarse de ellos. Esto, sin obviar que un objetivo fundamental de la organización debe ser reducir el número de quejas (aumentando el de comunicaciones en general), puede considerarse más una fortaleza que una debilidad. Una audiencia participativa y proactiva es un elemento fundamental en una estrategia de transformación.



-Cada vez más personas se ponen en contacto con Canal Extremadura para difundir sus creaciones culturales, sus iniciativas empresariales, sus logros y los reconocimientos que obtiene su actividad (en todos los ámbitos, económico, educativo, sanitario, cultural, deportivo etc.). Extremadura tiene una actividad efervescente en muchísimos ámbitos, y la inmensa mayoría de esa sociedad civil activa, luchadora y que obtiene reconocimiento por su labor, resulta tremendamente estimulante e inspiradora, y no cuenta con gabinetes de comunicación para difundir su actividad. Confían en Canal Extremadura para reflejar dicha realidad; y esa inquietud y confianza están plenamente alineadas con el propósito de la organización: “Reflejar el presente de Extremadura para inspirar su futuro”.

-La sociedad extremeña quiere “salir en Canal Extremadura”, quiere participar, demanda que sus creaciones, iniciativas, reflexiones, triunfos, aspiraciones, problemas, eventos, fiestas, preocupaciones, incluso sus fotografías del tiempo o de los paisajes extremeños, formen parte de los contenidos de su canal público autonómico. Esto supone una gran oportunidad, casi sin precedentes, para garantizar el derecho de acceso, fomentar los contenidos de proximidad, favorecer la identificación del medio con la sociedad a la que sirve, cumplir con el propósito de la organización, favorecer la diversidad, generar engagement en todos los segmentos de población y diferenciar a Canal Extremadura de otras propuestas de la oferta audiovisual.



-La propia juventud extremeña nos da la clave para que renovemos y aumentemos nuestra base de audiencia joven: Que hablemos de la juventud, que hablemos con la juventud, que traslademos a la sociedad sus iniciativas, sus reconocimientos, sus actividades y sus inquietudes, y que lo hagamos con ellos y ellas y lo hagamos a través de las pantallas y canales que ellos y ellas utilizan. De ese modo, contando sus historias y haciéndoles protagonistas de las mismas o permitiendo que sean ellos y ellas quienes las cuenten, no solo aumentará su confianza en Canal Extremadura como medio cercano y sensible a sus inquietudes, sino que prescribirán y compartirán esos contenidos a través de sus redes de contactos, tanto virtuales como orgánicas.

-Una parte importante de las quejas y consultas tiene que ver con la emisión en HD y los planes de Canal Extremadura al respecto. Este aspecto se ha visto solventado y resuelto de forma definitiva el día 15 de enero de 2024 con el inicio de las emisiones en HD.



Las quejas y consultas acerca de la emisión en HD se han visto solventadas el 15 de enero de 2024 con el inicio de las emisiones en HD

-Gran parte de las consultas recibidas tiene que ver con la localización de contenidos concretos en la página web. Del mismo modo, un porcentaje no desdeñable de las quejas se refiere a contenidos que dan error o están incompletos. Al mismo tiempo, se han recibido algunas quejas acerca de la no accesibilidad de contenidos sonoros de Canal Extremadura en plataformas de podcast como Ivoox.



RECOMENDACIONES

- Continuar avanzando en la relación con la audiencia, optimizando el sistema de análisis de datos, y buscando, como establecen los distintos enfoques del plan estratégico, canales de comunicación.
- Potenciar y fomentar, mediante campañas periódicas en todas las plataformas, la utilización del canal del defensor de la audiencia y el de “cuéntanos tu noticia”, para aumentar el número de comunicaciones.
- Buscar el modo de articular una estrategia de contenidos alineada con el propósito de Canal Extremadura: “Reflejar el presente de Extremadura para inspirar su futuro”, con contenidos estimulantes que reflejen el esfuerzo de la sociedad extremeña, sus logros y sus reconocimientos, casos de éxito y referentes inspiradores.



Articular una estrategia de contenidos alineada con el propósito de Canal Extremadura: “Reflejar el presente de Extremadura para inspirar su futuro”

- Avanzar igualmente en nuestra capacidad para asumir y difundir como propios los contenidos propuestos a través de todas nuestras plataformas, primando siempre, eso sí, el criterio profesional y editorial (no todas las propuestas son viables, asumibles o suficientemente trascendentes como para incluirlas en nuestra oferta de contenidos). Dentro de este ámbito, sería conveniente estudiar la puesta en marcha de un formato periodístico que canalice las denuncias ciudadanas, contrastándolas, verificándolas y, en su caso, buscando una respuesta adecuada de las instancias interpeladas u ofreciendo los recursos públicos de ayuda ante las distintas casuísticas.

- Canalizar, a través de los formatos adecuados, las iniciativas de tipo cultural que llegan habitualmente al canal, desde la presentación de libros hasta los estrenos de discos o singles, pasando por conciertos, exposiciones, encuentros literarios, coloquios, conferencias etc, tratando de que ninguna de esas iniciativas se quede por difundir. Dar a conocer a los autores mediante entrevistas, perfiles etc, ya que representan referentes inspiradores para la sociedad.
- Buscar el modo de canalizar los avances en el mundo empresarial extremeño, reflejando las nuevas iniciativas, startups etc. dando a conocer igualmente a sus impulsores como referentes sociales.



Prestar especial atención a los contenidos propuestos por jóvenes o vinculados con la juventud, tanto en el plano educativo como asociativo o cultural

- Se aprecia un crecimiento importante de los contenidos propuestos relacionados con iniciativas escolares y del ámbito educativo, con participación del alumnado. Un compromiso con ese tipo de iniciativas, en los canales y con los formatos adecuados, puede ser una acción interesante de colaboración con la comunidad, al tiempo que se generan contenidos de 'engagement' para los segmentos más jóvenes de la población.
- Prestar especial atención a los contenidos propuestos por jóvenes o vinculados con la juventud, tanto en el plano educativo como asociativo, cultural, social o de cualquier otra índole, y desplegar una estrategia que permita que dichas historias lleguen a la juventud a través de los canales y pantallas que la juventud utiliza para consumir contenidos y compartirlos.

- Prestar especial atención a los logros deportivos en categorías inferiores o disciplinas minoritarias, en las que hay multitud de extremeños que tanto en equipo como de forma individual están logrando resultados excelentes. Potenciar los perfiles de esos referentes deportivos, como elemento inspirador para la sociedad.
- De forma recurrente se reciben fotografías de paisajes extremeños o fenómenos meteorológicos para que aparezcan en el espacio de El Tiempo. Debería protocolizarse la recepción y emisión de estas imágenes, e incluso podría resultar interesante, tal vez, crear galerías en la web para exhibirlas.
- Plantearse, de cara a la próxima navidad, una sección o espacio dedicado a los belenes tradicionales de la región y decoración navideña de casas, calles e incluso barrios (que podría ser incluso un concurso). Se ha detectado un interés muy especial y creciente año tras año en la difusión de estas tradiciones.



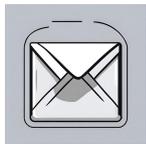
La participación ciudadana y los proyectos de difusión de contenidos generados por la audiencia son una gran oportunidad para generar fidelidad, identidad y sentimiento de pertenencia

- Para disminuir el número de quejas motivado por contenidos ofrecidos en la web que no están accesibles, debe recomendarse al departamento multimedia una estrategia calendarizada para ofrecer la totalidad del archivo de Canal Extremadura a través de la página web y la futura OTT, y en cualquier caso, mientras se desarrolla ese proyecto, no ofrecer en modo alguno, contenidos que no estén efectivamente accesibles.
- Analizar la experiencia de usuario en lo relativo a búsquedas en la web y las apps, para optimizar los procesos y mejorar en lo posible la usabilidad de buscadores y el carácter intuitivo de los entornos visuales en las distintas pantallas. Vigilar cualquier posible incidencia técnica que perjudique la experiencia de usuario en plataformas externas que alojen contenidos de Canal Extremadura (youtube, ivoox, spotify etc.)

RECAPITULANDO

El informe analiza datos de comunicaciones gestionadas por el Defensor de la Audiencia de Canal Extremadura durante 2023.

Se proporciona un análisis comparativo histórico desde 2019 para entender la evolución de las interacciones con la audiencia.



01. Número de Comunicaciones Recibidas

- Gestión de 1709 comunicaciones en 2023.
- Categorías: Sugerencias (568), Quejas (44), Preguntas (334), Felicitaciones (19), Otros (71), "Cuéntanos tu noticia" (673).
- Aumento general del 6.5% respecto al año anterior, destacando incremento en preguntas (20.1%) y categorías propositivas.



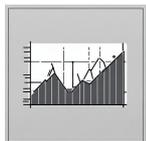
02. Tiempo de Respuesta

- Tiempo medio de respuesta global: 48 horas.
- Durante las horas laborales (8:00 - 15:00, de lunes a viernes): Respuestas inmediatas o en breve plazo.
- Énfasis en la capacidad de respuesta rápida y eficiente durante las horas activas del servicio.



03. Tiempo de Resolución

- Dificultad para calcular el tiempo de resolución debido a factores externos y procesos complejos.
- Eficiencia mantenida mediante barrido mensual de temas pendientes.



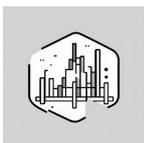
04. Evolución de las Comunicaciones

- Picos de actividad en marzo, julio, septiembre y octubre.
- Relación entre sugerencias y "Cuéntanos tu noticia" con curvas similares.
- Crecimiento en propuestas sobre eventos culturales, iniciativas juveniles, denuncias ciudadanas, y logros deportivos.



05. Otras Observaciones

- Aumento de propuestas relacionadas con presentaciones de libros y creaciones culturales.
- Crecimiento significativo en propuestas de denuncias ciudadanas.
- Enfoque en contenidos relacionados con logros y reconocimientos de la sociedad extremeña.
- Importancia de satisfacer el interés de la juventud y fomentar su participación.



06. Evolución Histórica

- Duplicación de comunicaciones en los últimos cinco años (aumento del 110.4%).
- Expectativas superadas en 2023, proyectando alcanzar 1900 comunicaciones en 2024 y superar las 2000 en 2025.



07. Conclusiones

- Audiencia propositiva y proactiva.
- Canal Extremadura como recurso para denunciar situaciones y visibilizar problemas.
- Confianza de la sociedad en el canal para difundir creaciones culturales, iniciativas empresariales y logros.



08. Recomendaciones

- Optimizar análisis de datos y fortalecer canales de comunicación.
- Promover el uso de canales de participación para aumentar comunicaciones.
- Estrategia de contenidos alineada con el propósito de Canal Extremadura.
- Canalizar iniciativas culturales, avances empresariales y éxitos deportivos.
- Atención especial a contenidos propuestos por y para la juventud.
- Implementar proyectos para difundir contenido generado por usuarios.

PLAN DE ACCIÓN

A continuación se propone un plan de acción enfocado en las áreas de mejora detectadas

01

Estrategias de Promoción

- Diseñar campañas periódicas de promoción en todas las plataformas para aumentar la visibilidad de los canales de participación.
- Colaborar con los equipos del departamento comercial y el departamento multimedia para maximizar el alcance de las campañas.

02

Contenidos alineados con el Propósito

- Desarrollar una estrategia de contenidos inspiradores alineados con el propósito de Canal Extremadura, "Reflejar el presente de Extremadura para inspirar su futuro".
- Establecer un protocolo editorial para evaluar la viabilidad y relevancia de las propuestas recibidas.

03

Participación Juvenil

- Crear programas o espacios específicos que reflejen las iniciativas y logros de la juventud extremeña.
- Establecer colaboraciones con organizaciones juveniles para fomentar la participación activa.

04

Gestión de Denuncias Ciudadanas

- Estudiar la viabilidad de un formato periodístico para canalizar y verificar denuncias ciudadanas.
- Establecer un proceso eficiente de seguimiento y respuesta a denuncias, colaborando con las instancias correspondientes.

05

Experiencia de Usuario y Accesibilidad

-Realizar análisis de la experiencia del usuario en la web y aplicaciones para mejorar la usabilidad.

-Implementar una estrategia calendarizada para ofrecer todo el archivo de Canal Extremadura a través de la página web y futura OTT.

06

Colaboraciones Culturales y Empresariales

-Establecer colaboraciones con autores, artistas, emprendedores y empresas para maximizar la difusión de iniciativas culturales y empresariales.

-Buscar perfiles y generar entrevistas para destacar a personas y proyectos relevantes en la región.

07

Iniciativas Escolares y Educativas

-Desarrollar programas o espacios que destaquen iniciativas escolares y logros de proyectos educativos innovadores.

-Colaborar con instituciones educativas para promover la participación estudiantil.

08

Contenidos Deportivos

-Potenciar perfiles de referentes deportivos locales, especialmente en categorías inferiores y disciplinas minoritarias.

09

Contenidos Generados por la audiencia

-Protocolizar la recepción y emisión de fotografías meteorológicas, explorando la posibilidad de galerías en la web.

-Potenciar durante periodos previsibles y planificables acciones conjuntas y transmedia de contenidos generados por usuarios (belenes navideños, decoración e iluminación navideña de casas, calles y barrios, carnaval, semana santa etc...)

10

Evaluación Continua y Ajustes

-Establecer un sistema de seguimiento y evaluación constante para ajustar estrategias según las tendencias y necesidades emergentes.

-Fomentar la retroalimentación interna y externa para mejorar continuamente los canales de participación.

AGRADECIMIENTO

Este informe no habría sido posible sin las 1709 personas que a lo largo del año 2023 consideraron, por un motivo u otro, que valía la pena dedicar cinco minutos de su tiempo para ponerse en contacto con Canal Extremadura, bien para sugerir temas, bien para proponer entrevistas, para realizar consultas, para trasladar sus quejas o trasladar amables palabras de ánimo y agradecimiento.

La audiencia ya no es solo el mayor cliente, y en el caso de una corporación pública, además el propietario y accionista principal; en estos tiempos la audiencia es uno de los mayores activos de una corporación audiovisual, y una audiencia participativa y proactiva como la que se constata en este informe, aporta un valor de altísima importancia, tanto desde el punto de vista del servicio público, como en el plano de la co-creación y el derecho de acceso.

Todas y cada una de esas 1709 personas merecen la mejor de las atenciones y el mayor de los reconocimientos, por su implicación y su compromiso con sus medios públicos.

Del mismo modo, es importante agradecer la confianza de la Dirección de Canal Extremadura en que la relación y el diálogo directo con la audiencia son un elemento esencial para la mejora continua del Servicio Público. También a todo el equipo de Canal Extremadura por su sensibilidad respecto a los mensajes de la audiencia.

Gracias

José Carlos Macías Moreno

Gestor de proyectos y Participación
Ciudadana | Canal Extremadura