



RTVM

INFORME OFICINA DE PARTICIPACIÓN DE LA AUDIENCIA

2022





1. ANÁLISIS DATOS

1. Índice

1. Análisis datos
 - 1.1. Consideraciones previas
 - 1.2. Distribución por meses
 - 1.3. Distribución por tipo de notificación
 - 1.4. Distribución por programa o espacio
 - 1.5. Distribución por edad y género
 - 1.6. Distribución por canal de participación
2. Protección de datos
3. Conclusiones
4. Anexo. Mensajes y respuestas

Este informe se corresponde con la actividad de la **Oficina de Participación del Espectador y Radioyente** conforme a la **Carta Básica** de Radio Televisión Madrid, Capítulo IV. Artículo 25.

“La Oficina de Participación del Espectador y el Radioyente actuará como valedora del derecho de la sociedad madrileña a formular, reclamaciones, quejas sugerencias y aportaciones sobre la programación. Esta Oficina, que extenderá su actividad a los servicios conexos e interactivos, impulsará la transparencia, la participación y el autocontrol en Radio Televisión Madrid.”

Con este objetivo trabaja la **Oficina de Participación** que se estructura como una herramienta útil a disposición de la audiencia de **RTVM** para su mejor conocimiento e interacción.

La actividad de la misma se ha visto claramente incrementada en 2022 y sigue en la misma tendencia en los primeros meses de 2023, con un satisfactorio incremento del número de mensajes recibidos a través de los dos canales activos:

EMAIL participa@telemadrid.es

WEB <http://contacto.telemadrid.es/formulario/>

Se contesta a todos y cada uno de los mensajes recibidos. Si se trata de denuncias o convocatorias, redirigiendo a los servicios informativos y/o programas para su conocimiento y valoración. En cualquier caso, todo mensaje tiene acuse de recibo e información de traslado al departamento oportuno.

1.1 Consideraciones previas

En este periodo (enero-diciembre) se han recibido un total de **790* mensajes**, de los cuales **772** han sido gestionados y respondidos. Se recibieron **18** mensajes que no se atendieron bien por su carácter anónimo, no dar un contacto real, no corresponder con ningún espacio de RTVM o por su lenguaje insultante y/o vejatorio.

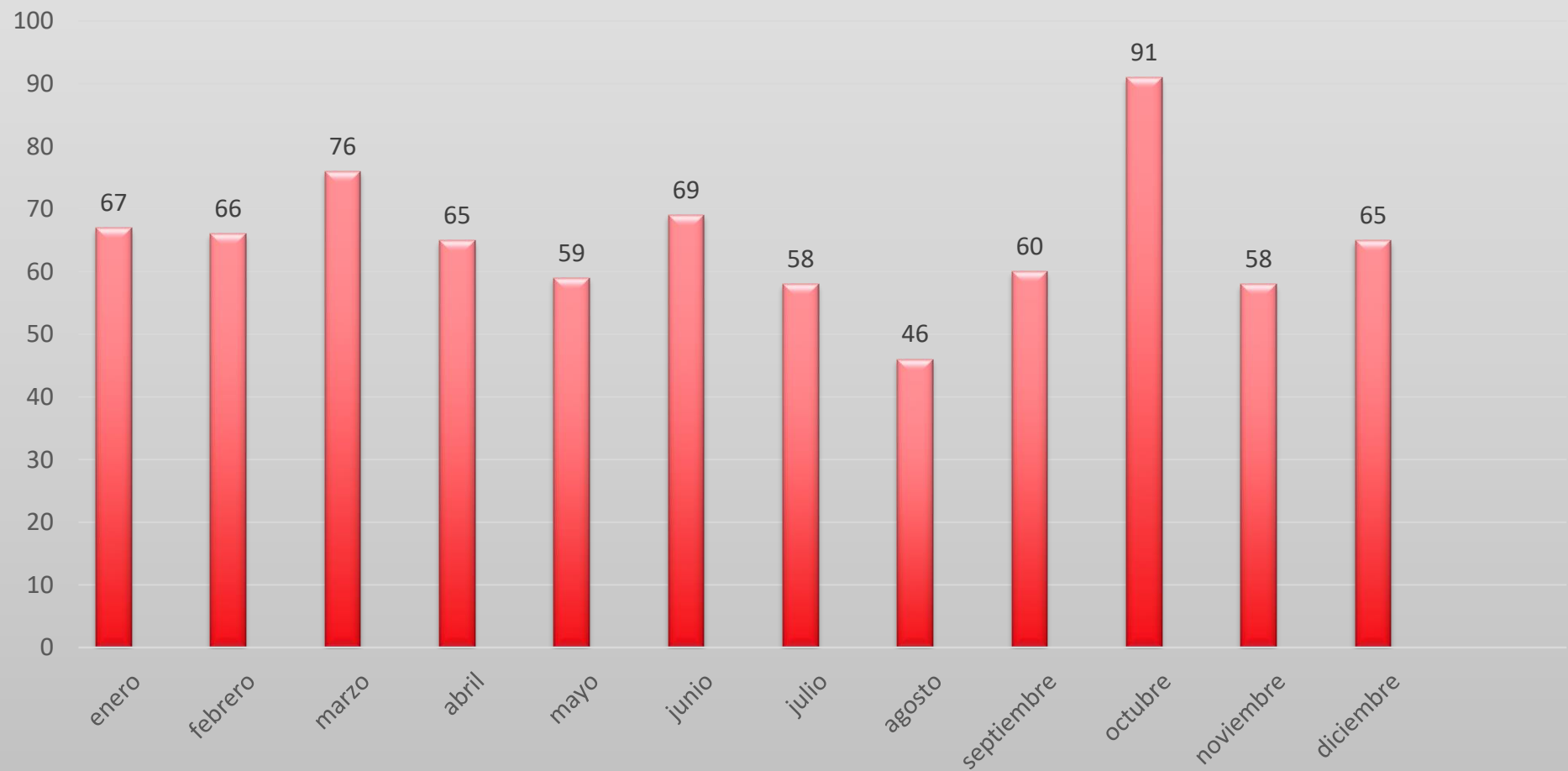
Atendiendo a su número se observa una bajada de entradas durante el mes agosto -coincidente con el menor consumo televisivo en verano- y una curva ascendente después siendo el mes de octubre el de mayor recepción de mensajes. Son datos que nos permiten asegurar que la Oficina es cada vez más conocida y utilizada por telespectadores, radioyentes y usuarios de web.



NUMERO DE NOTIFICACIONES POR MES

Recibidas entre enero y diciembre de 2022

*diciembre datos estimado



MENSAJES RECIBIDOS

RECIBIDOS
790 *

GESTIONADOS
772

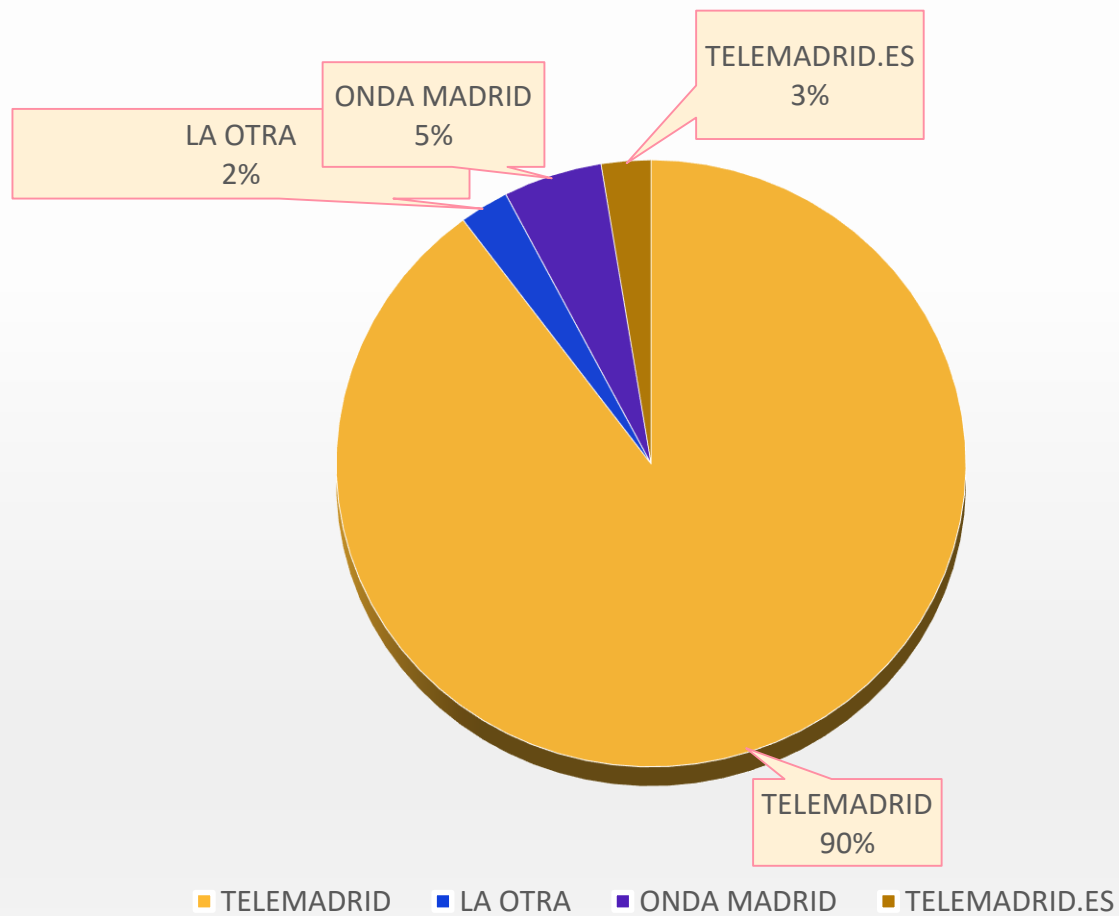
TELEMADRID
635

LaOtra
18

ONDA MADRID
36

TELEMADRID.ES
42

NOTIFICACIONES POR CANAL



Atendiendo al destino, la mayor parte de los mensajes son para **Telemadrid**, seguido por la **web, Onda Madrid y LaOtra**. Y en cuanto a su naturaleza también es **Telemadrid** la que mas quejas recibe, aunque interesa resaltar que no se han constatado criticas por contenido erróneo o tendencioso en los mensajes recibidos. Todos ellos y las respuestas ofrecidas se pueden consultar en el Anexo a este informe.



DATOS GLOBALES POR MEDIO

Atendiendo a su naturaleza

CONCEPTO	TELEMADRID	LA OTRA	ONDA MADRID	TELEMADRID.ES
QUEJA	133	8	6	20
AGRADECIMIENTO	17	1	7	0
CONSULTA	169	4	9	9
SUGERENCIA	251	3	10	7
APORTACIÓN	65	2	4	6

TELEMADRID

mensajes por programa y contenido



3.2 .TELEMADRID mensajes por programa y contenido

	Queja	Agradecimien	Consulta	Sugerencia	Aportación
120 MINUTOS	15	0	0	6	2
AGENDA CULTURAL	0	0	0	2	0
ATRAPAME SI PUEDES	7	0	1	1	0
AYUDAS A LA CINEMATOGRAFIA	0	0	1	0	0
BUENOS	0	0	0	1	0
Buenos Dias	16	0	7	60	5
cabalgata de Reyes	1	0	0	0	0
Cambio de tardes en Telemadrid	0	0	0	1	0
CIFRAS Y LETRAS	0	0	3	0	0
Cine	1	0	1	1	1
Cine de sobremesa	1	0	0	0	0
Con T de Tarde	0	0	1	0	0
Coser y contar	0	1	0	0	0
Cualquier informativo	1	0	0	0	0
cultura tleemadrid	0	0	0	0	1
Cyberclub	0	0	1	0	0
DEPORTES	4	0	1	8	4
DES-CONOCIDAS	1	0	0	0	0
DESMONTANDO MADRID	0	0	0	1	0
Dirección general de Telemadrid	1	0	0	0	0
DISFRUTA MADRID	1	0	0	0	0
DOCUMENTACION	0	0	30	0	0
DOCUMENTAL MIGUEL ANGEL	0	1	0	0	0
Dos en la carretera	0	0	1	0	0
Editor Deportes fin de semana	1	0	0	0	0
El punto sobre la historia	1	0	0	0	1
EL TIEMPO	5	0	0	5	3
Emisiones TDT en 2023 (Fin	0	0	1	0	0
En Pleno Madrid	0	0	0	1	0
ENTREVISTA ISABEL DÍAZ AYUOS	1	0	0	0	0
ESO NO SE PREGUNTA	0	0	2	1	0
Especial informativo San Isidro	1	0	0	0	0
ESPECIAL MANIFESTACIÓN	1	0	0	0	0
ESPECIAL SEMANA SANTA	1	0	0	0	0
GENTE MARAVILLOSA	0	0	1	0	0
HASTA LA COCINA	1	0	0	1	0
Hola mamá soy yo	0	0	1	0	0
https://www.telemadrid.es/prog	1	0	0	0	0
INFORMATIVOS	1	2	6	40	8
informativos cultura	0	0	0	2	0
INFORMATIVOS FIN DE SEMANA	1	0	0	1	0
INFORMATIVOS LOCVAL	0	0	0	2	0
INVESTIGACIÓN SOBRE RSC	0	0	1	0	0
Jardinneros	0	0	0	0	1



TELEMADRID mensajes por programa y contenido

JUNTOS	3	0	2	1	0
LA MUSICA DE MI VIDA	0	0	0	0	1
LA OTRA AGENDA	0	0	0	1	0
LALALA	0	0	1	0	0
LaOtra / Telemadrid	0	0	0	0	1
Las tardes en Telemadrid y MD	0	0	0	1	0
Luces de navidad	0	0	1	0	0
MADRID DESDE EL AIRE	0	0	0	2	0
Madrid Diecto	1	0	1	1	0
Madrid Directo	7	0	18	44	15
Madrid directo , buenos días	0	0	0	1	0
Madrid Directo emisión 31 07	0	0	1	0	0
Madrid Directo Flash	0	0	1	0	0
MADRID DIRECTO o BUENOS	1	0	0	0	0
MADRID EN MOTO	0	0	1	0	0
Madrid es cifra	0	0	1	0	0
Madrileños por el mundo	0	0	0	1	0
MARID DIRECTO	0	1	1	5	0
MAS O MENOS	2	0	4	0	0
MD y Mirando Madrid	0	0	0	3	0
MD y Telemadrid	0	0	0	2	0
MDf.	0	0	0	1	0
Metro a metro	0	0	0	1	0
MI CAMARA Y YO	0	0	1	0	0
Mirando mMadrid y MD	0	0	0	1	0
Mis crímenes favoritos	0	0	0	1	0
MISA DE LA ALMUDENA	0	0	1	0	0
No estoy seguro, Madrid Directo?	0	0	1	0	0
NO LO SE	0	0	1	0	0
Noticias	0	0	1	0	0
noticias en directo	2	0	0	0	0
Noticias Telemadrid mediodía	1	0	0	0	0
Nuevas tardes del finde,,	1	0	0	0	0
ONDA MADRID	0	0	0	1	0
Página web	0	0	1	0	0
Pasos Semana Santa Madrid	0	0	0	1	0
Películas	1	0	0	0	0
películas con audiodescripción	0	0	0	1	0
Pongamos que hablo de	0	0	0	1	0
Procesiones	2	0	0	0	0
Programa emitido en diciembre	0	0	0	1	0
Programación y MD	0	0	1	0	0
Propuesta programa de	0	0	0	2	0
PUBLICIDAD	0	0	1	0	0
REALIZACIÓN	2	0	0	0	0
RETRASMISIONES TAURINAS	0	0	1	0	0
Ruta 179	1	0	0	0	0
Ruta 179 Día 17 de Abril 2022.	0	0	3	2	0
RUTA 179 - NAVALAGAMELLA	1	0	0	0	0
ruta 79	0	0	0	0	1
san silvestre	1	0	0	0	0
San Silvestre vallecana	0	0	2	0	0
Serie de televisión	0	0	1	0	0
Serie inglesa años 90	0	0	0	1	0
Siempre	0	0	1	0	0
Subir sintonías los informativos	1	0	0	0	0
Telemadrid	0	0	0	1	0
telemadrid deportes ayer	13	5	39	12	3
Telemadrid noticias	0	0	1	0	0
TELEMADRID U ONDAMADRID	0	0	0	0	1
Telemadrid, sección medio	0	0	0	0	1
Telemadrid. Informativos.	0	0	0	0	1
TELEMARID	0	0	1	0	0
Telenoticias	0	1	0	0	0
TELENOTICIAS 1	12	3	5	20	10
Telenoticias 2	4	0	0	0	0
Telenoticias fin de semana	1	0	2	1	0
Telemadrid	1	0	0	0	0
Tenis	0	0	1	0	0
TN1	1	0	0	1	0
TN2	2	0	2	0	0
TOC TOC SE PUEDE	3	1	1	1	0
Todos los programas	1	1	6	1	2
Toros es Telemadrid	1	1	1	2	1
TRAS LA PISTA	1	0	0	0	0
TWELEMADRID	0	0	1	0	0



LA OTRA mensajes por programa y contenido



	Queja	Agradecimien	Consulta	Sugerencia	Aportación
Dia 5 junio, 31 edición del torneo	0	1	0	0	0
Documentales Docustar: El	0	0	2	0	0
El punto sobre la Historia	1	0	0	0	0
Indefinido	0	0	0	0	1
Instinto animal	0	0	0	0	1
LA OTRA	0	0	0	1	0
La Otra Sala Clásicos	2	0	1	0	0
La Otra Sala Clásicos "El	1	0	0	0	0
La Otra Sala Clásicos "Resplendor	1	0	0	0	0
La Otra Sala Clásicos: La vida	1	0	0	0	0
MADRID SE MUEVE	1	0	0	0	0
Nuevos espacios	0	0	1	0	0
SERIE DE DOCUMENTALES TARDE	0	0	0	1	0
Toros Telemadrid.es	1	0	0	0	0

ONDA MADRID mensajes por programa y contenido



	Queja	Agradecimien	Consulta	Sugerencia	Aportación
Buenos dias Madrid	1	0	0	3	0
Cultural	0	1	1	0	0
Deportes	0	0	0	1	0
El Enfoque	1	0	0	0	0
EL PARTIDO DE LA ONDA	2	1	0	0	0
El paso	1	0	0	0	1
EL TORIL	0	0	1	0	0
FORMULA SALUD	0	1	0	0	0
Juan Pablo Colmenarejo	0	0	1	1	0
La maquina de discos-El enfoque	0	3	0	0	0
La radio del cole	0	0	0	1	0
La Regadera	0	0	1	1	0
Madrid despierta OM	0	0	0	1	0
madrid trabaja	0	0	1	0	0
Nueva idea El Proacrito	0	0	0	0	2
ONDA MADRID	0	0	0	0	1
ONDA POP	0	1	3	1	0
RETRASMISIONES DEPORTIVAS	0	0	1	0	0
SUGERENCIA	1	0	0	0	0
Todos los programas de radio y	0	0	0	1	0



TELEMADRID. ES mensajes por programa y contenido

	Queja	Agradecimien	Consulta	Sugerencia	Aportación
A LA CARTA	1	0	0	0	0
Ajustes	0	0	0	1	0
Atrápame si puedes	0	0	0	0	1
Barrio a Barrio	1	0	0	0	0
BUENOS DIAS MADRID	0	0	2	0	0
Cualquier sección	1	0	0	0	0
DEPORTES	0	0	1	0	0
https://www.telemadrid.es/notic	0	0	0	1	0
https://www.telemadrid.es/prog	1	0	0	0	0
JUNTOS	1	0	0	0	0
LA RADIO DEL COLE	1	0	0	0	0
Madrid directo	1	0	0	0	3
MD y otros programas	0	0	0	2	0
Pongamos que hablo de	0	0	0	1	0
Programas completos Semana	0	0	0	1	0
San Silvestre Vallecana	2	0	0	0	0
Sección de programación	0	0	1	0	0
SIEMPRE	0	0	1	0	0
TELEMADRID	0	0	1	0	0
Telemadrid A la carta	1	0	1	0	0
Telemadrid directo	0	0	0	1	0
Telemadrid. Es MadCool	1	0	0	0	0
TELEMADRID.ES	1	0	0	0	1
Telenoticias	4	0	0	0	1
todos los programas	1	0	0	0	0
TOROS	0	0	1	0	0
web	1	0	0	0	0
WEB NOTICIAS	1	0	1	0	0



En relación al canal elegido se observa una clara preferencia por el **correo electrónico** aunque se incrementa el uso del cuestionario de la web. Prácticamente ha desaparecido el correo postal y en muy contadas ocasiones el teléfono, utilizado cuando la persona no quiere identificarse. Datos que se corresponden con la edad de los autores de los mensajes, donde se destaca que el grueso se encuentra comprendido en una franja entre los 45 hasta los 54 años, target compatible con la audiencia de Telemadrid



Respeto a la franja de edad, es destacable señalar que se observa un aumento de interacciones en un rango de población mas joven, en concreto entre los 18 y 44 años

¿CÓMO LLEGAN LOS MENSAJES?

- [web: https://www.telemadrid.es/oficina-de-participacion/](https://www.telemadrid.es/oficina-de-participacion/)
- Email: PARTICIPA@TELEMADRID.ES

PLATAFORMA
180

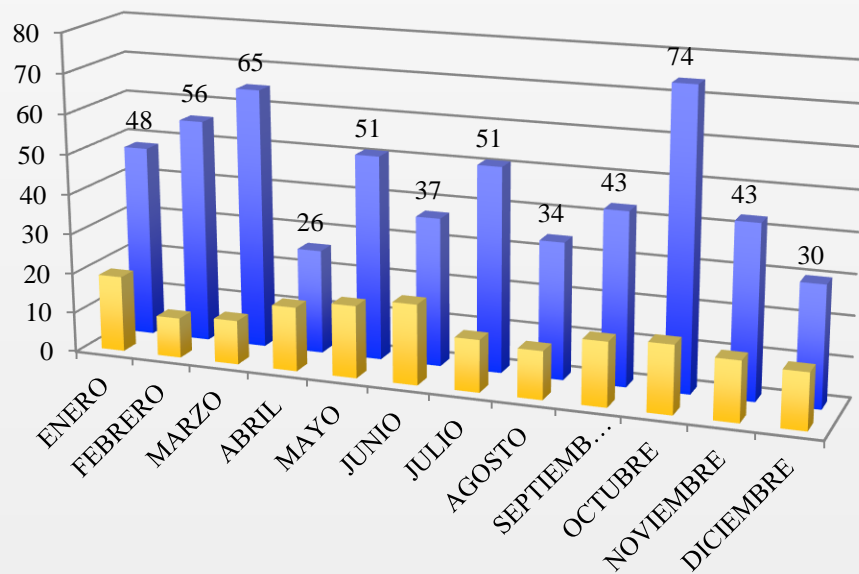
MAIL
578



OTROS
5

¿CÓMO LLEGAN LOS MENSAJES?

DESGLOSE POR MESES



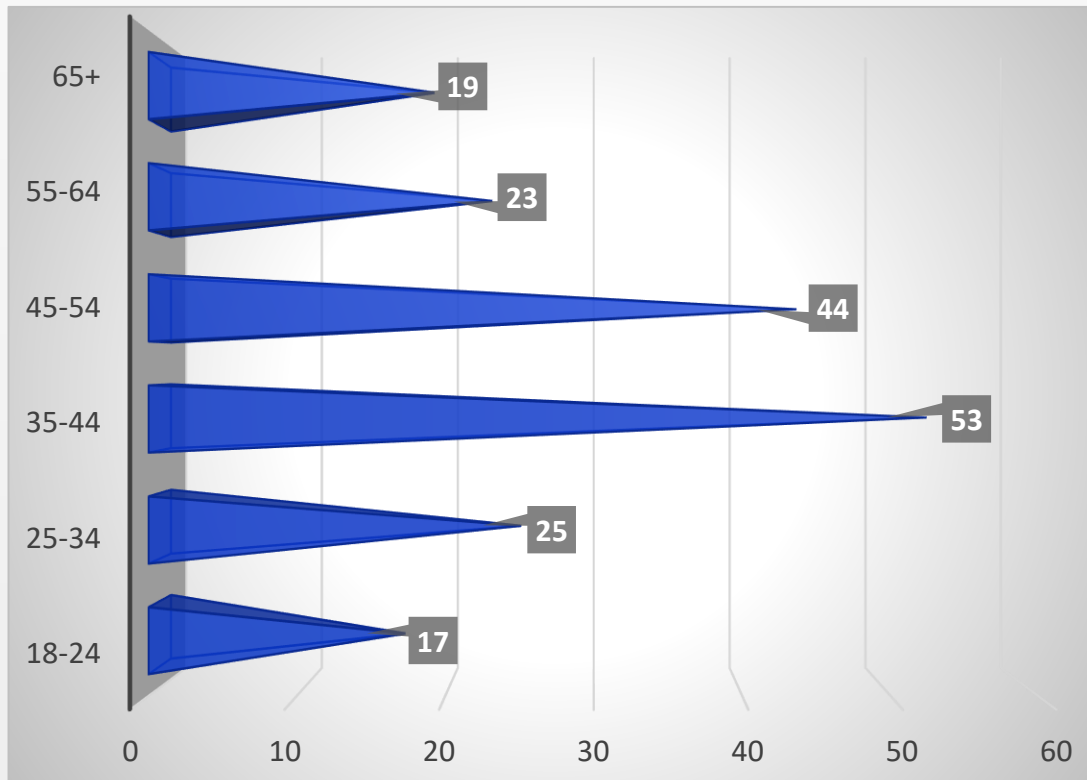
PLATAFORMA 39,64%

MAIL 59,46 %

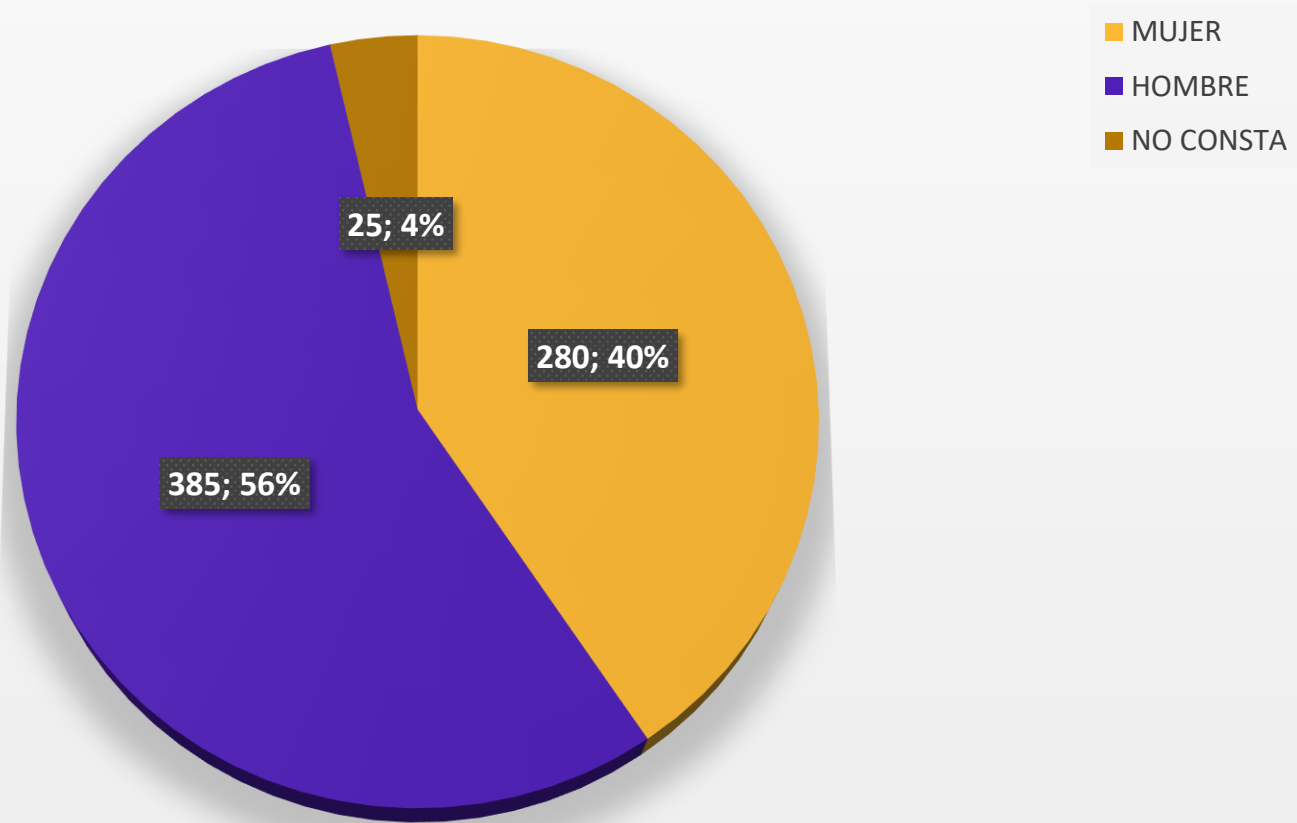
OTROS 0,9 %



CLASIFICACIÓN POR EDAD



CLASIFICACIÓN POR SEXO





3. PROTECCIÓN DE DATOS

PROTECCIÓN DE DATOS

PROTECCIÓN DE DATOS

El RGPD en sus artículos 15 y ss. describe los derechos existentes, que son: acceso, rectificación, supresión (derecho al olvido), limitación al tratamiento, oposición, portabilidad y derecho a oponerse a no ser objeto de decisiones automatizadas.



El Delegado de Protección de Datos, constata que ha habido un crecimiento de los ejercicios de derechos que se están recibiendo. Debe recordarse que el ejercicio de estos distintos derechos es intrínseco a la protección del derecho fundamental a la protección de datos.

PROTECCIÓN DE DATOS

Esta situación de notable crecimiento en la recepción de los derechos, especialmente, **del derecho al olvido**, está propiciada por la cada vez mayor conciencia de la ciudadanía sobre el adecuado control sobre la información existente en medios digitales. Así, se ha constatado la recepción de 18 ejercicios de derechos en 2022. Todos ellos, están relacionados con la emisión y/o publicación de contenidos que afectan a distintos solicitantes. Se han gestionado todos ellos, previa realización de un adecuado estudio y se ha respondido en plazo a través de los medios establecidos en el procedimiento de la entidad



PROTECCIÓN DE DATOS

En cuanto al ejercicio de Derecho a la Supresión o Rectificación, siguen el mismo procedimiento. Son estudiados y sólo se deniega aquellos en los que no se ejercita el derecho de forma personal o aquellos en los que ha resultado imposible reconocer al interesado. El resto de ejercicios de derecho de supresión han sido atendidos en tiempo y plazo, previa realización de la ponderación entre los intereses de RTVM y los del solicitante. Al menos, en dos ocasiones, se han recibido reclamaciones de Asociaciones que, se les ha dado curso como ejercicios de derechos.





4.- CONCLUSIONES



La **Oficina de Participación del Telespectador y el Radioyente** cierra el balance del año con signo positivo en su funcionamiento, capaz de dar respuesta a las cuestiones planteadas por nuestra audiencia. Un puente entre la audiencia y RTVM, con cercanía y atención a lo que la audiencia quiere expresar sobre lo que ve y escucha en su radio y televisión pública.



Es reseñable destacar la buena de reacción de la audiencia cuando se siente “escuchado” y por tanto, parte de **RTVM**, incluso cuando tienen una crítica. Agradecen que exista este departamento que valoran dentro del servicio público.



Para mayor una difusión y el fomento de de su utilización, la Oficina de Participación tiene su propia página en la web de Telemadrid. En ella se publican de forma periódica contenidos relacionados así como los informes de actividad.

<https://www.telemadrid.es/oficina-de-participacion/Madrilenos-por-el-Mundo-0-2532046783--20230210121457.html>

<https://www.telemadrid.es/oficina-de-participacion/>



Existe un espacio promocional en **Telemadrid y Onda Madrid** sobre la **Oficina de Participación del Espectador y el Radioyente** así como una interacción constante con las áreas de Digital y Comunicación. El objetivo es sumar funcionalidad a la Oficina que además de ser el canal para atender críticas o quejas de la audiencia se convierta en una verdadera fuente de comunicación dónde las sugerencias y aportaciones sean recogidas y valoradas.



Los programas de **Madrid Directo** y **Buenos Días Madrid** son los mayores receptores de mensajes. Muchos de ellos son convocatorias y/ denuncias de las que los madrileños quieren hacer partícipe a **Telemadrid**. Las retransmisiones deportivas tanto en **Onda Madrid** como en **LaOtra** generan interés y seguimiento. Destacar programas como **Ruta 179** que generan interés. También destaca **LaOtra Sala Clásicos** con una audiencia muy concreta y también muy exigente



En cuanto a las quejas, es destacable decir en su inmensa mayoría se corresponden con defectos de forma y no tanto de contenido. Los errores gramaticales en los rótulos o en las localizaciones acaparan un gran numero de ellas. La emisión de alguna imagen cruenta o la falta sincronía en los subtítulos de los espacios también son objeto de críticas. La cobertura de la manifestaciones por la sanidad publica han centrado las criticas editoriales, así como las retrasmisiones taurinas, rechazadas por personas contrarias a la tauromaquia.



Telemadrid sigue centrando el grueso de los mensajes (**90%**), seguido por la **web (3%)**, **Onda Madrid (5%)** y **LaOtra (2%)**. La programación **A la Carta** de **Telemadrid.es** genera muchas consultas sobre como encontrar distintos programas. Destacar las peticiones de programas históricos de Telemadrid que son gestionados por **el Departamento de Documentación**



Atendiendo al rango de edad, casi la mitad que quienes nos aportan el dato se sitúa 35-54 años. Por canales de participación, el **correo electrónico** participa@telemadrid.es (59,42%) es el más utilizado, seguido por cuestionario de la web: <https://www.telemadrid.es/oficina-de-participacion/> (39,6%).



Desde la Oficina de Participación se quiere agradecer a todas las áreas de **RTVM** su colaboración para el desarrollo de su trabajo.



RTVM