



RTVM

Oficina de participación de la Audiencia

Primer trimestre 2023

Índice

1. Introducción.....	3
2. Desglose de datos	6
2.1. Número y tipo de notificaciones	
2.2. Notificaciones por canal	
2.3. Telemadrid. Notificaciones atendiendo a su naturaleza	
2.4 La Otra. Notificaciones atendiendo a su naturaleza	
2.5 Onda Madrid. Notificaciones atendiendo a su naturaleza	
2.6 Telemadrid.es Notificaciones atendiendo a su naturaleza	
2.7 Distribución por género y edad.	



1. Introducción

Este informe se corresponde con el primer trimestre de 2023.

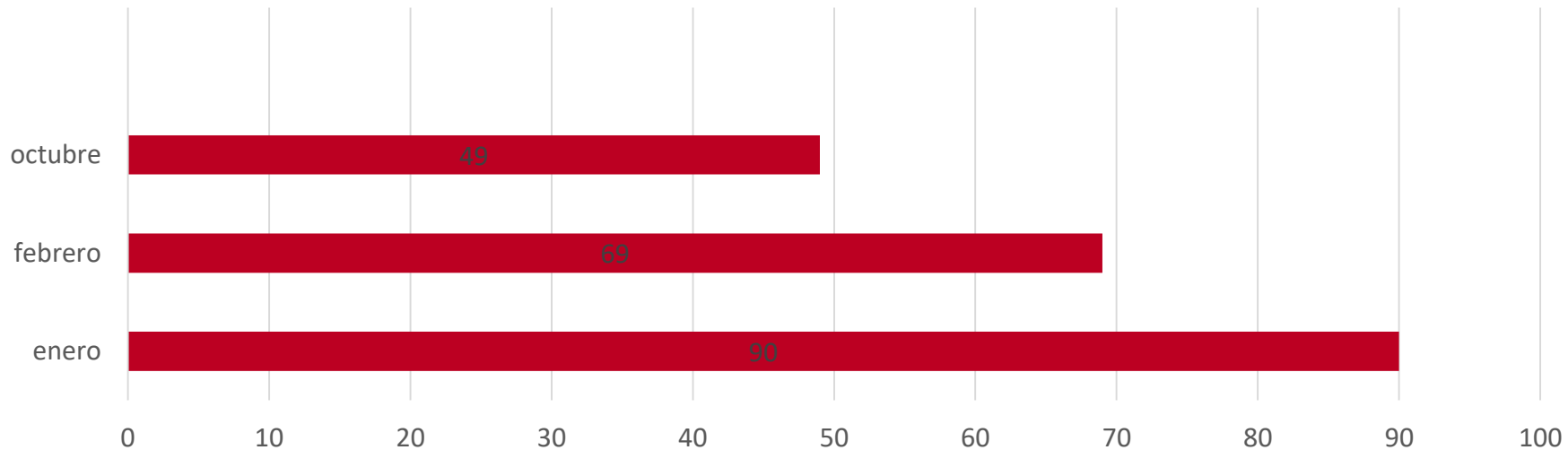
Los canales de participación al servicio a los telespectadores, radioyentes y usuarios de web son:

Email participa@Telemadrid.es

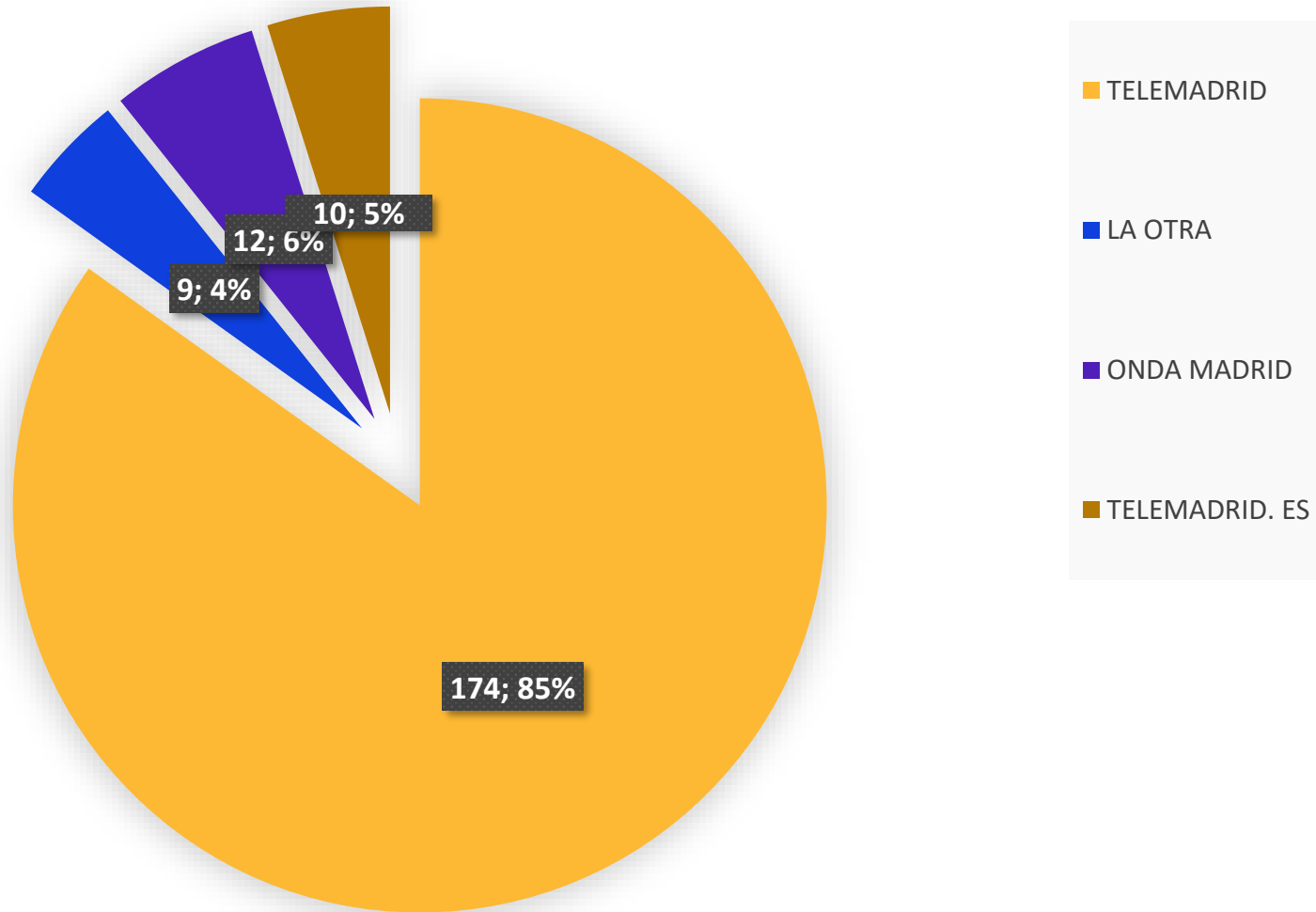
Web <http://contacto.telemadrid.es/formulario/>

Otros: dirección de correo, teléfono, derivación de otros departamentos....

Se han recibido un total de **208 preguntas, quejas, sugerencias, aportaciones y consultas**



Porcentaje de notificaciones recibidas por canal



Canal utilizado para comunicar



Email participa@telemadrid.es



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

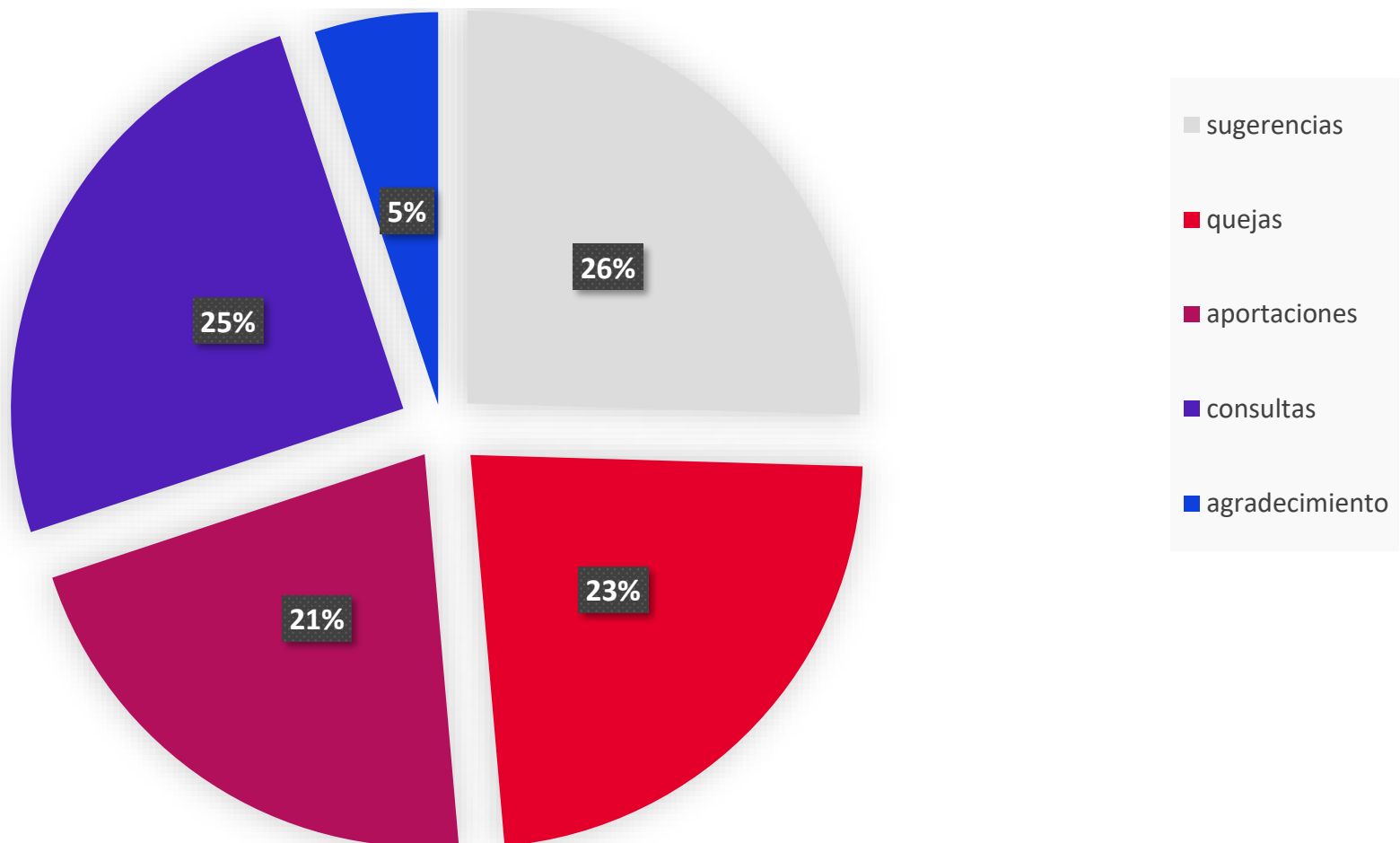
Recibido	208
Gestionado	199
TELEMADRID	174
LA OTRA	9
ONDA MADRID	12
TELEMADRID.ES	13



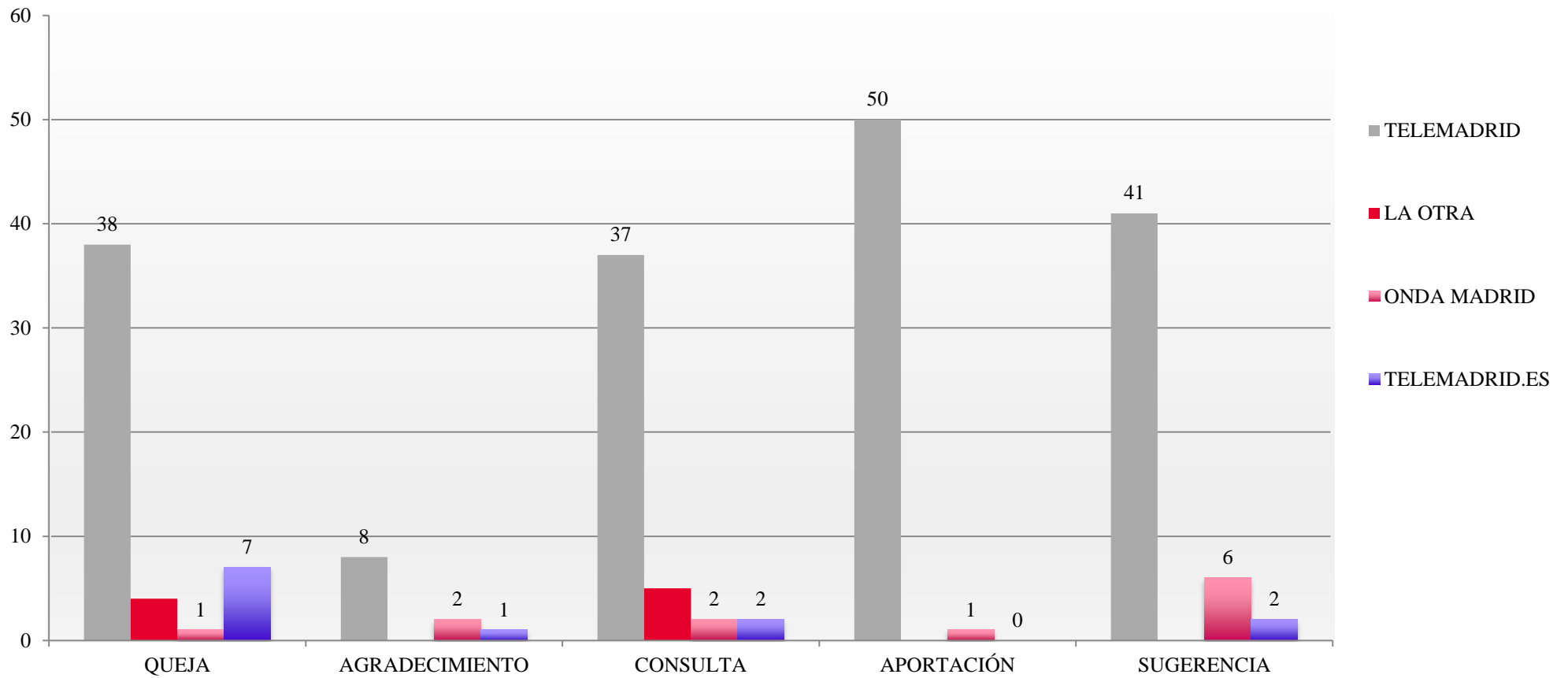
2. Desglose de datos

2. 1 Número y tipo de notificaciones

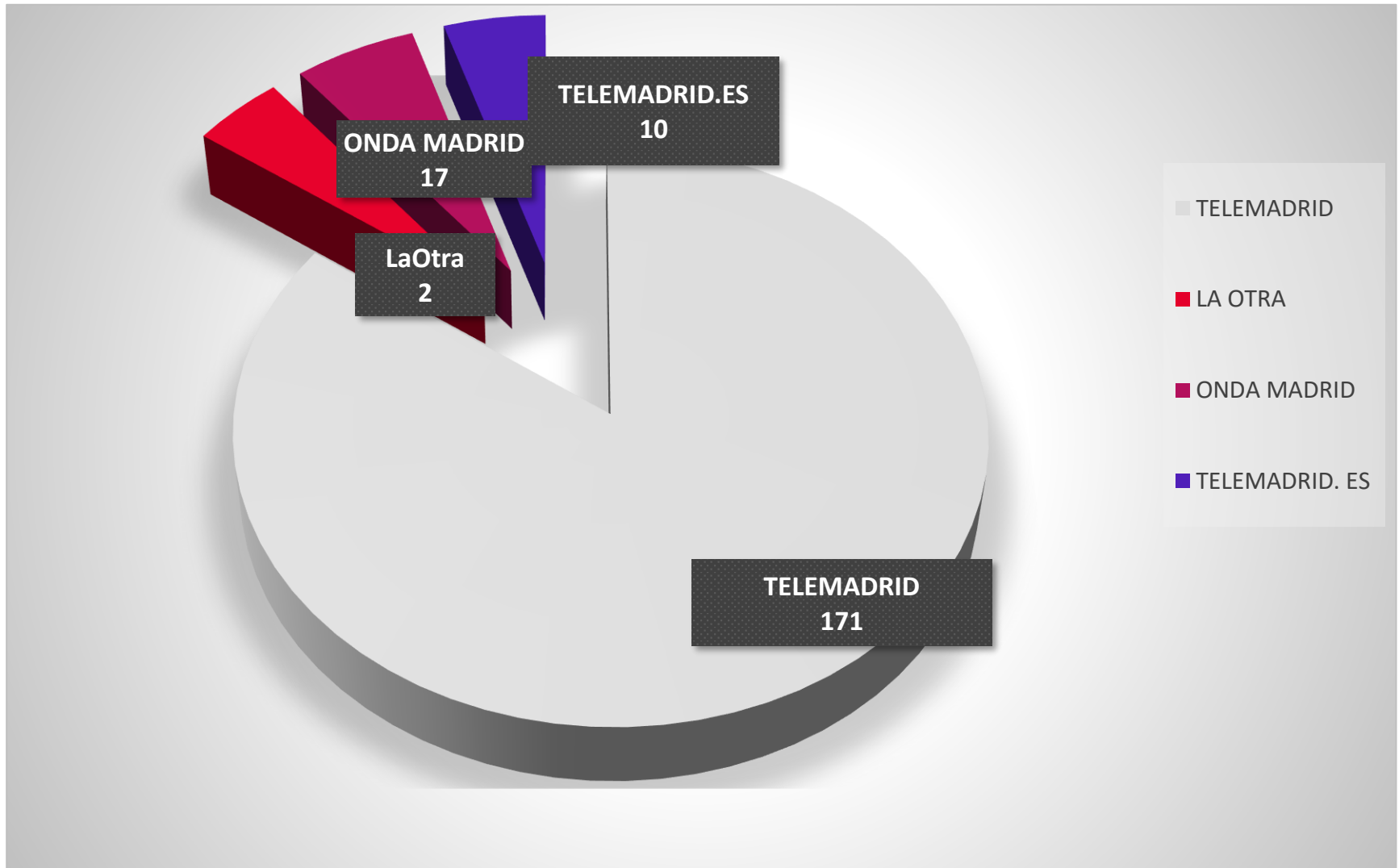
Atendiendo a la naturaleza de las notificaciones se distribuyen de la siguiente forma:



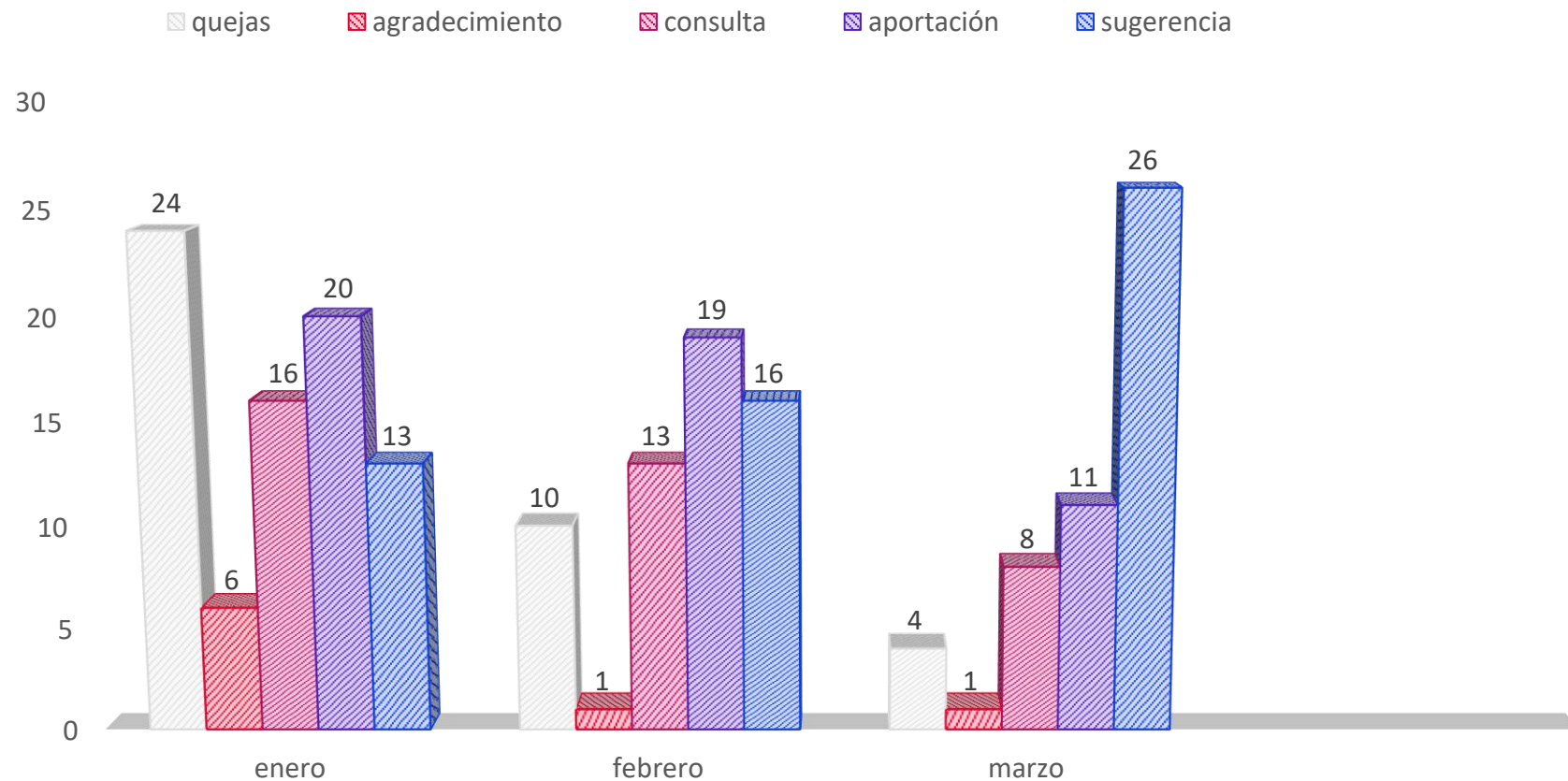
Datos globales desglosados por tipo de notificación



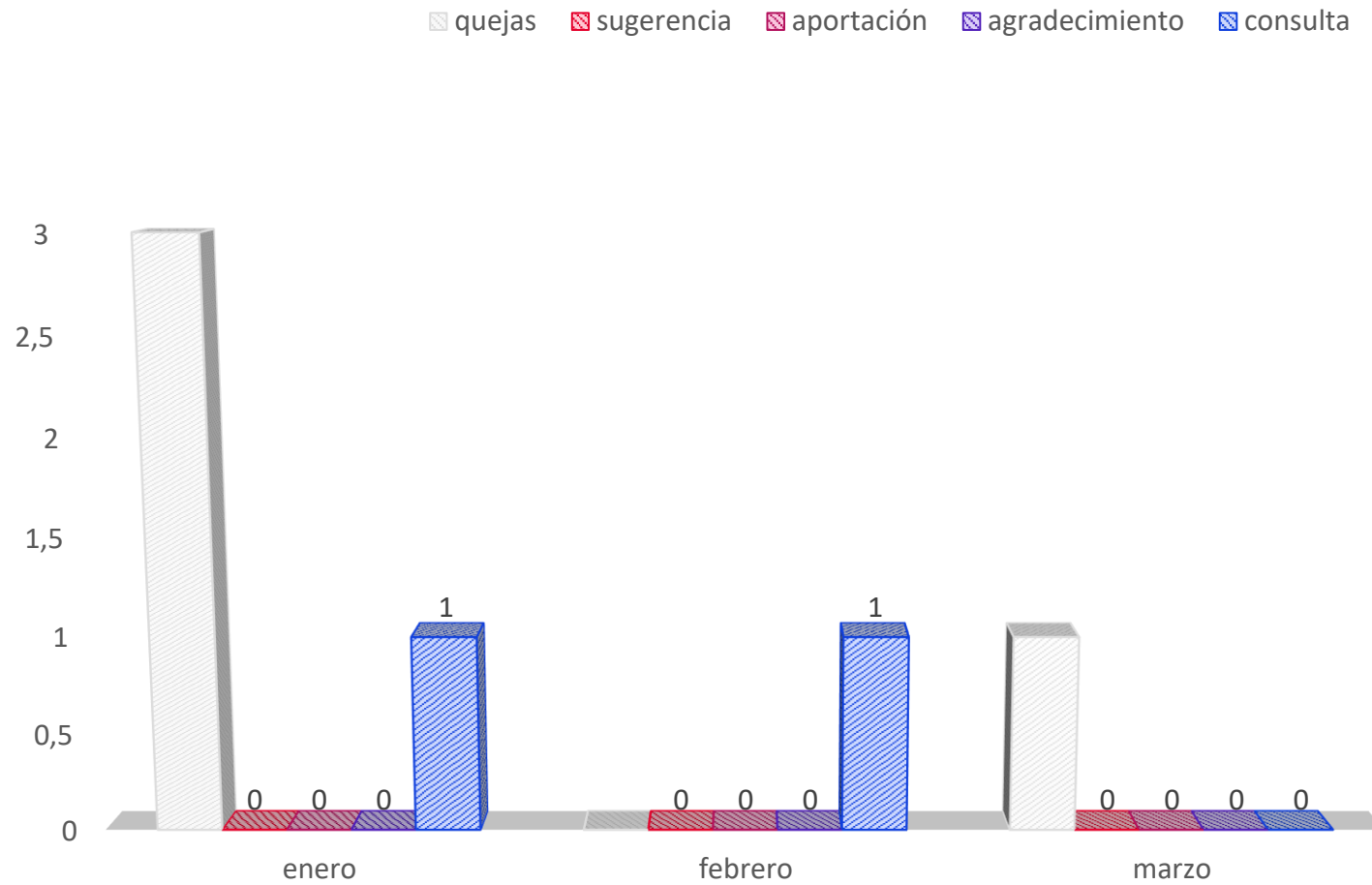
2.2 Notificaciones por marca



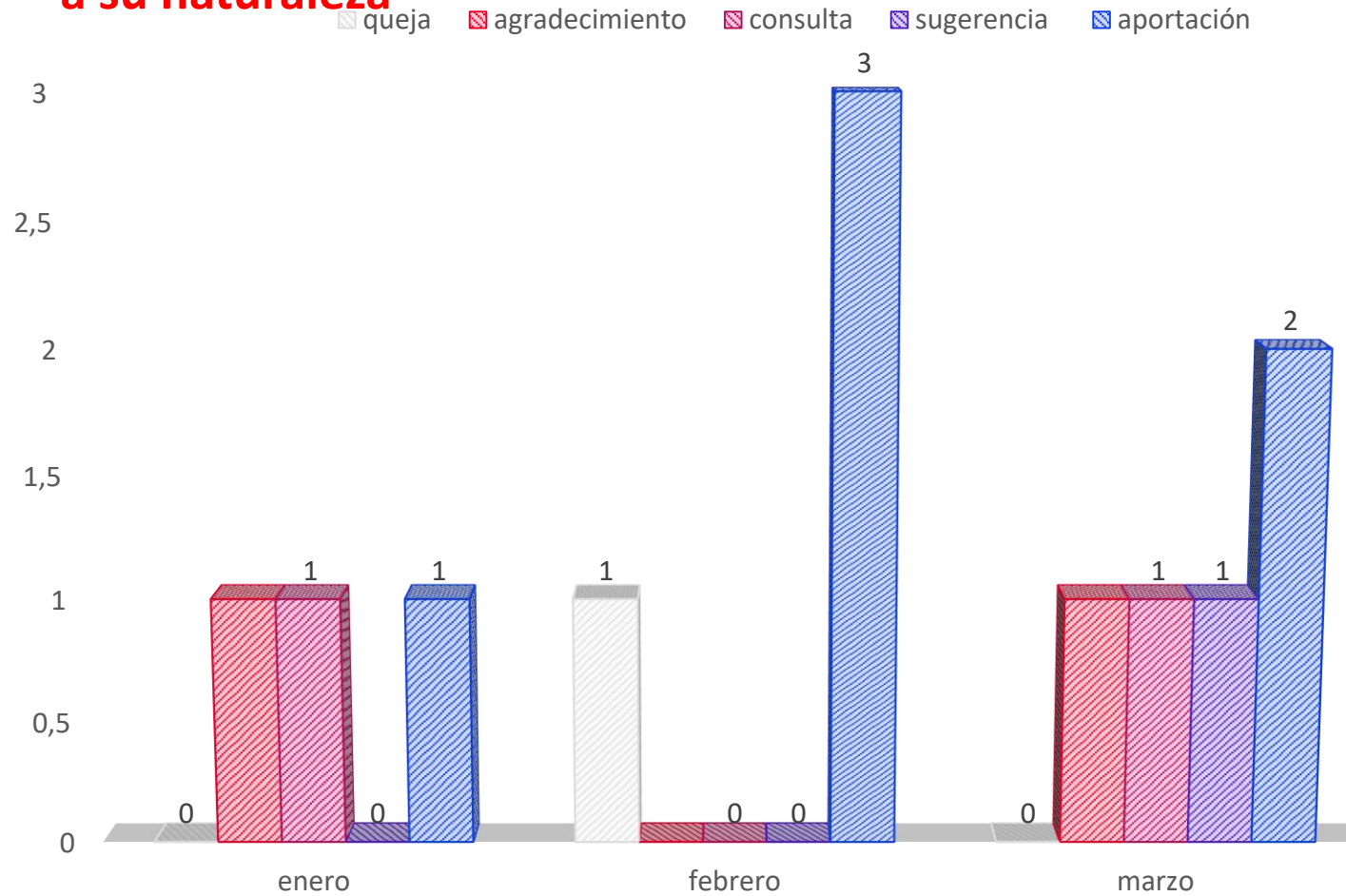
2.3 .TELEMADRID Número de Comunicaciones recibidas atendiendo a su naturaleza



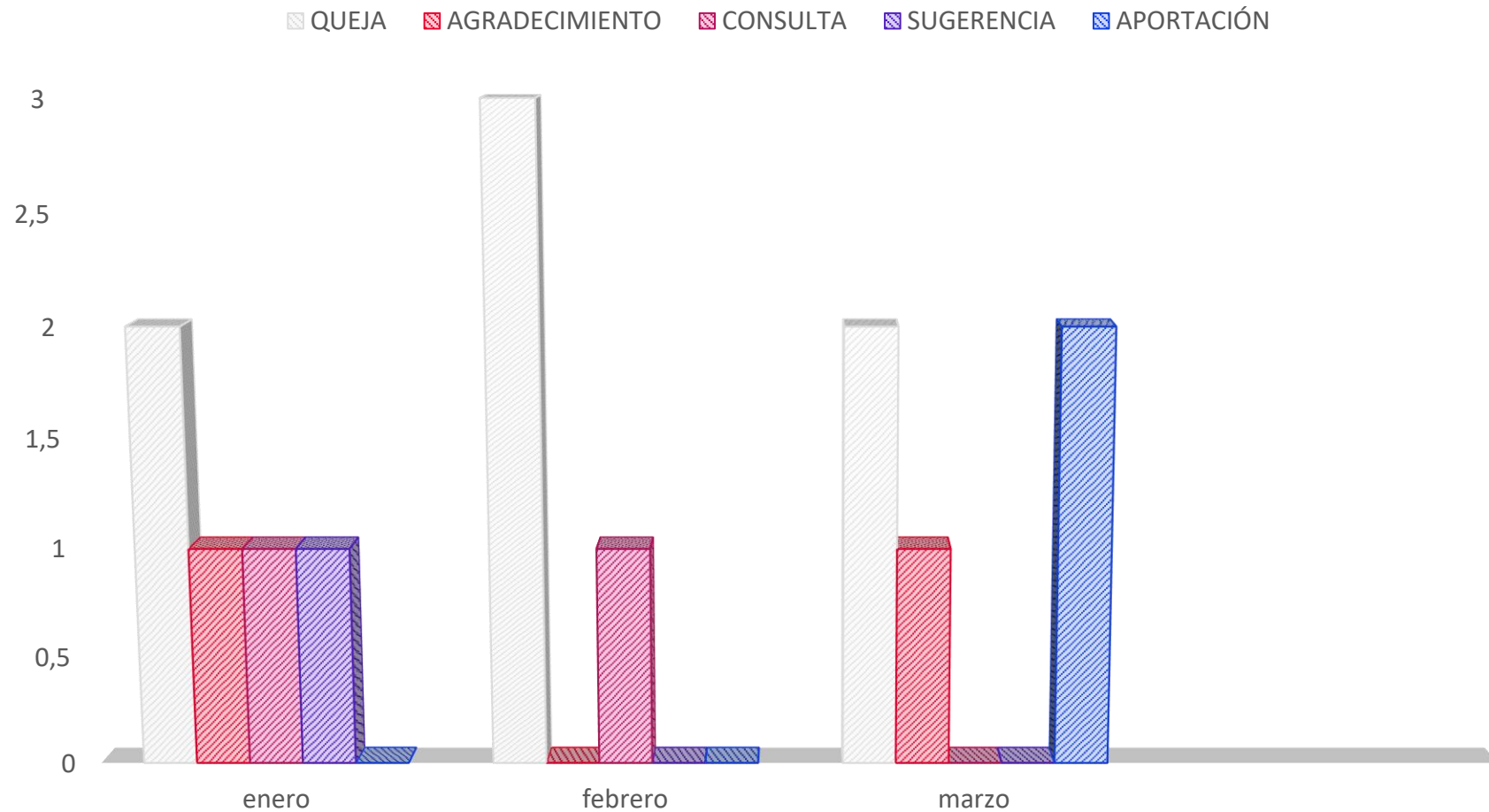
2.4 .LA OTRA Número de Comunicaciones recibidas atendiendo a su naturaleza



2.5.ONDA MADRID Número de Comunicaciones recibidas atendiendo a su naturaleza



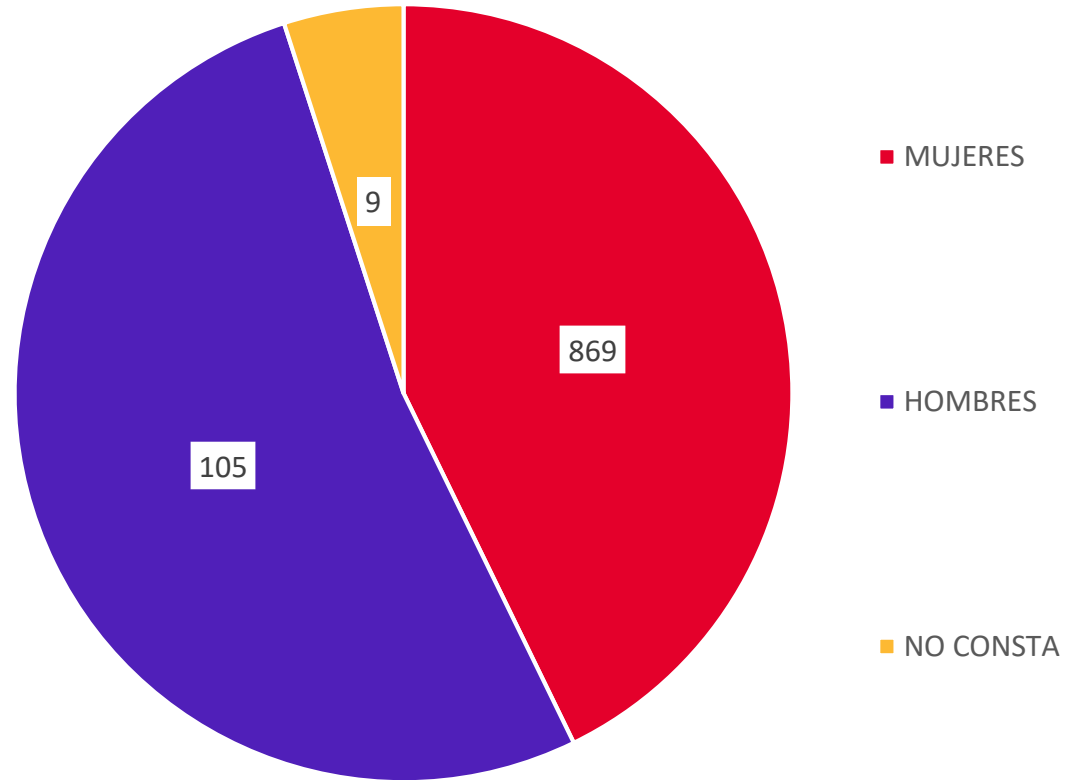
2.6 .TELEMADRID.ES Número de Comunicaciones recibidas atendiendo a su naturaleza



2.7 DISTRIBUCIÓN POR SEXO

 MUJERES 43 %

 HOMBRES 53 %

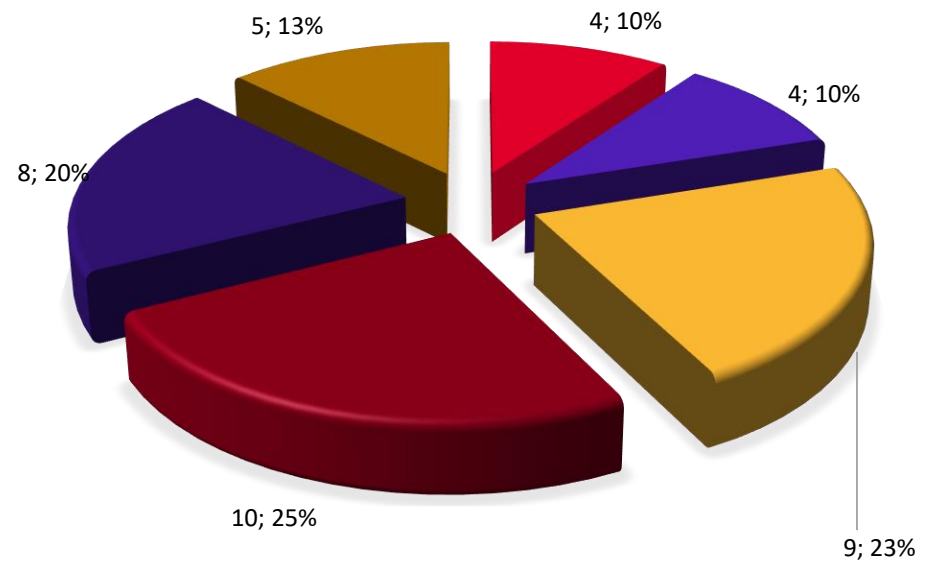


2. 7 a. Distribución por edad



Franjas edad

18-24 años	4
25-34 años	4
35-44 años	9
45-54 años	10
55-64 años	8
65+ años	6



Distribución por tipo de canal

TIPO DE MENSAJES		%
EMAIL	173	83%
PLATAFORMA	35	17%
OTROS	1	0,5%

Se destaca que el correo electrónico sigue siendo el canal más utilizado por la audiencia de RTVM para contactar. Ya se están implementando medidas para dar a conocer y fomentar la plataforma como una herramienta útil, dinámica y accesible en la comunicación



Todas la quejas llegadas hasta esta **Oficina** han sido respondidas en tiempo y forma. Se ha pedido disculpas y se ha rectificado. En general y tras ser atendida su demanda la reacción es siempre positiva.

Cabe destacar que son, en su inmensa mayoría, críticas por errores de localización, de sintaxis en rótulos o inexactitudes de localización.



Madrid Directo, Buenos días, 120 Minutos y Deportes son por ese orden los espacios con un mayor número de notificaciones. Los usuarios de la web se interesan por la sección “a la carta” y por el archivo de programas.



La publicación en la web de la sección ¿qué nos dice la audiencia? Resume los mensajes más destacados llegados hasta la Oficina cada mes. Se anima a la participación de los usuarios para sugerencias, quejas o aportaciones, permitiendo además conocer cómo y qué se ha respondido a los mensajes.

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



RTVM

