

Informe

Defensor de la Audiencia

Canal Once

Julio-septiembre de 2025

Defensoría de la Audiencia
Gerardo Estrada Rodríguez, Defensor

Informe correspondiente al trimestre julio-septiembre de 2025

Durante el tercer trimestre del año, se recibieron un total de 17 comunicados a través del buzón de esta Defensoría de Audiencia. Cada comunicado fue debidamente registrado y canalizado a las unidades responsables, conforme a la naturaleza y complejidad del asunto planteado. Se mantuvo un seguimiento puntual de cada caso, garantizando que la respuesta emitida cumpliera con los principios de oportunidad, pertinencia y respeto hacia los derechos de las audiencias.

Este ejercicio refuerza el compromiso institucional con la escucha activa, la mejora continua y la atención diligente a las preocupaciones expresadas por los televidentes.

I. Relación de casos sobresalientes

De manera destacada, varios comentarios hicieron referencia a la pluralidad del canal, en particular a raíz de los recientes cambios en la programación y expresaron diversas opiniones respecto al tipo de contenido abordado en diversos espacios. En respuesta, se notificó a los televidentes que sus observaciones son altamente valoradas, y se reiteró que Canal Once mantiene el compromiso de ofrecer una programación que refleje una diversidad de voces y perspectivas en los ámbitos cultural, político y económico.

Durante el periodo reportado, se identificó un notable interés por parte de la audiencia en el programa “Masiosare”, por la participación del Dr. Lorenzo Meyer. Esta retroalimentación evidencia el impacto positivo del contenido en el público, así como su relevancia en la programación del canal.

Asimismo, se recibieron observaciones relacionadas con la recepción de la señal de Canal Once en el estado de Morelos. En respuesta, se informó a los televidentes que, de acuerdo con los reportes técnicos, la señal operaba con normalidad en esa región. No obstante, se reiteró que, se mantendrían pendientes en caso de persistir algún tipo de falla, y se dieron mayores elementos para dar solución.

II. Queja recibida por esta Defensoría por otros medios distintos a la página electrónica de la Defensoría.

En el periodo que se informa, esta Defensoría recibió una queja ciudadana por un medio distinto al portal electrónico institucional, específicamente a través de correo electrónico.

La queja fue presentada el día 12 de septiembre del año en curso, una vez recibida, se canalizó el asunto al área responsable de Canal Once para su análisis y respuesta.

Cabe señalar que la recepción de la queja por esta vía permitió garantizar el derecho de la persona quejosa a presentar su inconformidad por cualquier medio disponible, en congruencia con el principio de accesibilidad y trato digno que rige la actuación de esta institución.

Gráfica de solicitudes Defensoría de la Audiencia

