

Informe

Defensor de la Audiencia

Canal Once

abril-junio de 2026

Defensoría de la Audiencia
Gerardo Estrada Rodríguez, Defensor

Informe correspondiente al trimestre abril-junio de 2026

Durante el segundo trimestre del año, la Defensoría de la Audiencia, registró un total de **25** comentarios recibidos a través del mecanismo designado para tal efecto. Cada uno de los comentarios fue canalizado puntualmente a las áreas correspondientes según los temas puntales solicitados, a cada comunicado se le brindó oportuna atención y respuesta.

I. Relación de casos sobresalientes

- Gráficos y visibilidad en pantalla

Se recibió una observación ciudadana respecto a la superposición de elementos gráficos en la programación y su impacto en la visibilidad de la información. La Defensoría dio trámite a la solicitud ante el área técnica del Canal y brindó respuesta directa al usuario:

“Estimada persona televidente.

Su comentario fue canalizado a las áreas correspondientes de Canal Once, quienes informan que las producciones que están al aire no cuentan con rótulos de AI. Los gráficos utilizados son únicamente para identificar a la persona o incluso para informarle la temática del día o del programa en cuestión.

Asimismo, reiteran su compromiso para ofrecer producciones de calidad y le invitan a continuar eligiendo la programación de Canal Once.

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

Derivado de eventos de fuerza mayor iniciados el 21 de mayo del presente año —consistentes en la toma de instalaciones de Canal Once, por parte de un grupo de estudiantes—, se generó una imposibilidad técnica y material para acceder a los

servidores informáticos, lo que ocasionó la inhabilitación temporal del sistema web habitual para la recepción de solicitudes.

A fin de garantizar la continuidad del servicio y salvaguardar los derechos de las audiencias de conformidad con el artículo 253 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, esta Defensoría emitió y publicó un aviso oficial informando sobre la habilitación de un canal alternativo de atención:

AVISO A LA AUDIENCIA

"Estimada Audiencia:

Por causas ajenas a Canal Once, se informa que el sistema habitual para la recepción de quejas, sugerencias y observaciones se encuentra temporalmente inhabilitado.

Por tal motivo, y con el propósito de asegurar que sus comunicaciones continúen recibiendo la atención oportuna, de conformidad con el artículo 253 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, ponemos a su disposición el siguiente correo electrónico: defensoriacanalonce@hotmail.com.

Agradecemos su amable apoyo para dirigir, durante este periodo, cualquier asunto relacionado con los derechos de las audiencias a la dirección electrónica antes señalada, lo que nos permitirá brindarles el debido registro y seguimiento.

Una vez que el sistema se encuentre restablecido en su totalidad, se hará del conocimiento por este mismo medio."

Mediante este mecanismo extraordinario de atención (defensoriacanalonce@hotmail.com), se recibieron y procesaron oportunamente **17** mensajes, mismos que fueron atendidos de manera oportuna. Entre las principales solicitudes destacaron:

- **Inconvenientes técnicos y consulta de programación:** Televidentes reportaron la falta de actualización de la guía semanal de horarios en el sitio web. La Defensoría informó que la interrupción obedecía a la imposibilidad técnica de acceder a los servidores institucionales durante la contingencia, precisando que los equipos correspondientes de Canal Once, trabajaban para restablecer la plataforma a la brevedad.
- **Ajustes en la barra de contenidos:** Se registraron inconformidades por el retiro de programas de la barra habitual, como *Itinerario* y *La ruta del sabor*. Al respecto, este órgano transmitió la postura de la emisora sobre sus procesos continuos de renovación programática para dar paso a nuevas producciones,

reafirmando el valor de los comentarios del público para la evaluación de contenidos.

Gráfica de solicitudes Defensoría de la Audiencia

