

Informe

Defensor de la Audiencia

Canal Once

octubre-diciembre de 2025

Defensoría de la Audiencia

Gerardo Estrada Rodríguez, Defensor

Informe correspondiente al trimestre octubre-diciembre de 2025

En el último trimestre del año se registraron **14** comentarios en el mecanismo de atención del defensor, mismos que fueron canalizados a las áreas correspondientes según los temas puntales solicitados, a cada comunicado se le brindó oportuna respuesta.

I. Relación de casos sobresalientes

Durante este periodo, fue notable un alto número de quejas y sugerencias por el nuevo formato en la programación, parte de la audiencia manifestó inquietudes sobre la percepción de una presencia predominante de contenido de análisis político, citando el programa **“Los periodistas”**. En atención a estos señalamientos, se hizo saber a los televidentes que sus comentarios son de suma importancia, ya que permiten una retroalimentación continua. Asimismo, se puntualizó que la oferta televisiva mantiene una barra diversa e incluyente con contenidos culturales, de servicio público y de entretenimiento, tales como **La Ruta del Sabor, Aprender a Envejecer, Crónicas de Barrio y Ciudad Infinita**, entre otros.

Se recibieron felicitaciones por el programa **“Masiosare”**, los televidentes consideran que es un gran programa, por lo que sugirieron que en el mismo haya invitados de diversas áreas con el fin de que existan conversaciones más variadas.

En su respuesta, la Defensoría agradeció el interés del público e informó que la sugerencia fue canalizada al área correspondiente del Canal para tomarse en cuenta en futuras emisiones. Asimismo, reiteró el compromiso de la emisora con la calidad de sus contenidos y ratificó su labor en la defensa de los derechos de las audiencias.

Respecto a las observaciones sobre la señal en diversas entidades de la República, la Defensoría canalizó los reportes al área correspondiente para su atención. Asimismo, se sugirió a los televidentes realizar la reprogramación de sus televisores para captar adecuadamente las señales 11.1 y 11.2.

Durante el trimestre, la Defensoría dio respuesta a un planteamiento formulado por un televidente interesado en conocer el cumplimiento de los compromisos de Canal Once en materia de derechos de las audiencias, conforme a la legislación vigente y a los lineamientos del entonces Instituto Federal de Telecomunicaciones. La inquietud se centró en solicitar información sobre las acciones del Canal respecto a la veracidad, la pluralidad y la protección a la infancia, así como los mecanismos de atención y el acceso a los reportes emitidos por esta Defensoría.

En respuesta, se emitió un informe detallado que precisó el marco operativo con el que Canal Once garantiza dichos principios. Se expusieron los canales permanentes de participación —como el Sistema de Atención a la Audiencia— y los procedimientos de atención directa e indirecta para resolver peticiones en el plazo legal, mediante resoluciones fundadas y motivadas. Asimismo, se orientó al solicitante sobre la consulta pública de los informes trimestrales y anuales de la Defensoría en el portal institucional, ratificando el compromiso con la transparencia.

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

Se atendió una observación enviada por correo electrónico referente a la conducción de Los periodistas, la cual fue remitida por esa vía al reportar supuestos problemas en el sitio web de la Defensoría. Al respecto, el área correspondiente de Canal Once verificó que la plataforma operaba sin incidencias. Esta Defensoría dio trámite al comentario canalizándolo a la producción del programa para su valoración en próximas temporadas, reafirmando el canal de comunicación abierto con el público.

Gráfica de solicitudes Defensoría de la Audiencia

