

Informe

Defensor de la Audiencia

Canal Once

Abril-junio de 2025

Defensoría de la Audiencia
Gerardo Estrada Rodríguez

Informe correspondiente al trimestre abril-junio de 2025

En el segundo trimestre del año se registraron **32** comunicados al buzón del defensor, mismos que fueron canalizados a las áreas correspondientes según los temas puntuales solicitados, a cada comunicado se le brindó oportuna respuesta.

I. Relación de casos sobresalientes

Fue visible un alto número de sugerencias para modificar el horario de la serie **“Hermanos Unidos”** ya que se considera que el horario actual de las 23:00 horas es complicado para los televidentes, además solicitaron que se transmita más de un capítulo semanal, así como su retransmisión total; se hizo saber a los televidentes que se tomaría en cuenta sus comentarios y que la serie consta de 20 capítulos por lo que resulta difícil su transmisión en diferentes espacios.

Nuevamente se recibieron felicitaciones por la serie **“Poldark”**, los televidentes solicitaron la transmisión completa de la serie, al igual que la posibilidad de un cambio de horario, a continuación, se reproduce una observación de la audiencia:

“En realidad, coloco mi comentario como observación, pero es también queja, pregunta y sugerencia.

1. Observación/queja: Empezaron a transmitir una serie de la BBC, Poldark. Que tiene 5 temporadas, pero solo transmitieron tres y cortaron la serie porque cambiaron de programación. Después que la anunciaron y recomendaron la cortaron sin dejarnos ver el desenlace... El asunto es que eso lo hacen constantemente, hace unos meses lo hicieron también con otra serie británica llamada Anne, y antes ha habido otros casos. La verdad eso es frustrante para las audiencias porque no permite seguir una serie completamente.
2. Pregunta: ¿No han considerado que si hay algo que le gusta a la audiencia quisiera seguirlo hasta el final? ¿No han pensado que hay una cierta frustración con esos cambios repentinos de programación?

3. Sugerencia, si van a transmitir una serie, transmítanla completa. Tal vez un cambio de horario no sería problemático, anunciándolo oportunamente, pero cortar la programación así es bastante desagradable. Ojalá pudieran terminar de transmitir la serie Poldark. Gracias.” [sic]

La respuesta que brindó esta Defensoría fue la siguiente:

“Considerando que esta Defensoría de la Audiencia establece un vínculo de participación ciudadana, se tiene a bien atender su observación respecto a la transmisión de las series Poldark y Anne with an E.

Se turnó su comentario al área responsable de Canal Once, la cual agradece su preferencia. Asimismo, informa que, respecto a la continuación de la serie Poldark, se encuentra en un proceso de pláticas con el distribuidor para la adquisición de las temporadas 4 y 5.

Adicional señala que, durante la semana previa a la transmisión del capítulo 9 de la tercera temporada, se difundió un promocional en el que se anunciaba dicho episodio como “Final de temporada”. Asimismo, durante su emisión, se incluyó la leyenda: “Estás viendo: Poldark. Final de temporada”, sin embargo, le extiende una cordial invitación a disfrutar de la repetición de Poldark, que se transmite los días jueves a las 23:00 horas.

Respecto a la serie Anne with an E, se informa que Canal Once transmitió en su totalidad los 28 capítulos que integran la serie, no existiendo, por el momento, episodios adicionales a los ya difundidos. Agradecemos su interés en nuestra programación y reiteramos nuestro compromiso de brindar contenidos de calidad que atiendan las expectativas de nuestra audiencia.

Reiteramos nuestro compromiso con la defensa de los derechos de las audiencias.

Saludos cordiales.”

De igual manera se recibieron quejas y observaciones referentes a la señal del Canal Once en diferentes Estados de la República, las cuales fueron turnadas al área competente, por lo que se explicó a los televidentes que en diversas localidades la señal de Canal Once se recibe en colaboración con el Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano en calidad SD (Definición Estándar), y que actualmente se trabaja para que sea posible disfrutar de la programación del Canal en calidad HD (Alta definición).

Se recibieron comentarios acerca de la transmisión de películas de la época del Cine de Oro Mexicano, las cuales cuentan con gran aceptación dentro de la audiencia de Canal Once.

Por otro lado, se recibió una queja por una persona televidente, en el que manifestaba algunas inconformidades por la consulta de la programación y el acceso a la plataforma a través de la cual esta defensoría recibe sus comentarios. En ese sentido, se tuvo a bien atender cada uno de sus comentarios y posteriormente se recibió por el mismo televidente una la felicitación por las mejoras realizadas, ya que, resulta más accesible para los usuarios y por ende mejor protección de los derechos de las audiencias, a continuación, se transcribe la felicitación recibida:

“1) QUEDÓ MUCHO MEJOR LA PÁGINA DE PROGRAMACIÓN, YA NO ESCONDE EL PROGRAMA AL AIRE.

2) TAMBIÉN EL FORMATO DE COMUNICACIÓN QUEDÓ MEJOR, YA LO PUDE LLENAR DESDE EL CEL. GRACIAS

3) NO HAY OPCIÓN DE FELICITACIÓN, ASÍ QUE LO ENVÍO COMO OBSERVACIÓN” [SIC]

Finalmente, se agrega una **Gráfica de solicitudes Defensoría de la Audiencia**, para facilitar la comprensión de lo recibido para atención de esta defensoría.

