

RTVC

Sistema de Medios Públicos



Señal
Colombia



Canal
Institucional

RADIO
NACIONAL
DE COLOMBIA



radiónica

MEMORIA

Señal



RTVCPlay



Emisoras de la
Reconciliación

Informe III Trimestre 2026 Gestión de Peticiones (PQRSD)

Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias



Objetivo

Este informe detalla las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas en RTVC por las diferentes dependencias y áreas funcionales, durante el tercer trimestre de 2026, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad para la atención de la ciudadanía.

En el informe se indican los canales de atención dispuestos por la Entidad, el número total de PQRSD recibidas, la tipología de las solicitudes, se detalla el canal de recepción, las dependencias asignadas, los tiempos promedios de respuesta y solicitudes trasladadas a otras entidades por competencia y la gestión realizada por áreas.



1. Canales de comunicación



2. Tipología de solicitudes



3. Canales de comunicación



4. Tiempos promedios de respuesta



5. Traslados por competencia

Informe PQRSD III Trimestre 2026 - Canales de Atención



<https://www.inravision.gov.co/pqrd/create>



**HORARIO
DE
ATENCIÓN**
Lunes a viernes
de
8:00 a.m. a 5:00
pm



**CORREO
ELECTRÓNICO
OFICIAL**
[correspondencia
@rtvc.gov.co](mailto:correspondencia@rtvc.gov.co)



**VENTANILLA
RADICACION**
Avenida El
Dorado Cr. 45
#26-33
Bogotá

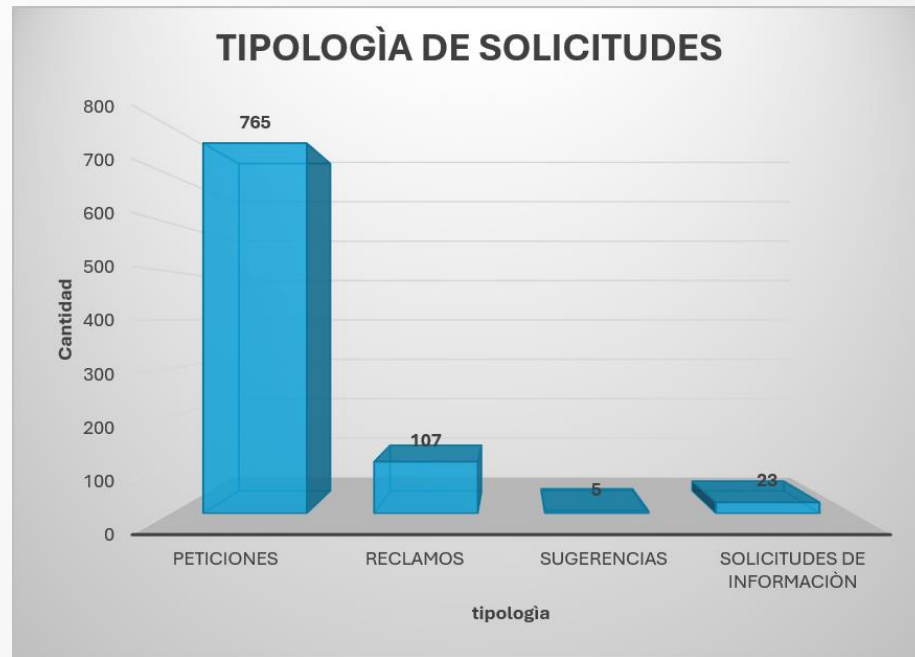


TELEFÓNICO
Línea Gratuita
018000123414
Línea Preferencial
(601) 2200703.
Teléfono (601)
2200700

Informe PQRSD III Trimestre 2026 – Tipo de solicitud

En el tercer trimestre de 2026, RTVC recibió un total de 900 solicitudes clasificadas como PQRSD, lo que representa un disminución del 6,0% en comparación con las 1,092 solicitudes recibidas en el segundo trimestre del año 2026.

Las 900 solicitudes recibidas en RTVC durante el Tercer Trimestre 2026, se discriminaron por tipología como se señala en el gráfico



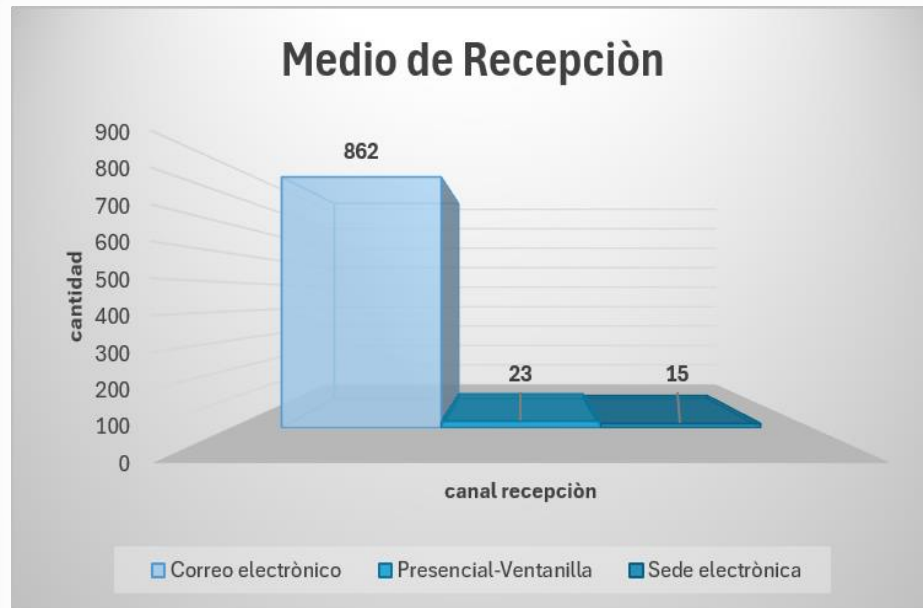
Informe PQRSD III Trimestre 2026

Canales de Interacción-Medios de Recepción

La gráfica indica que las 900 solicitudes que ingresaron a RTVC ingresaron por los medios de recepción dispuestos por la entidad de la siguiente manera:

- ✓ 860 por medio de correo electrónico
- ✓ 25 presencial - ventanilla correspondencia
- ✓ 15 sede electrónica

Se observa que los canales virtuales siguen siendo la elección preferida de la ciudadanía al presentar sus PQRSD. Específicamente, el correo electrónico y destacándose como el canal principal utilizado para este propósito.



Informe PQSD III Trimestre 2026 - Tiempos promedio de Respuesta

Tiempo promedio de respuesta por los medios de recepción: El tiempo promedio de respuesta, por cada medio de recepción (Correo electrónico, Presencial – Ventanilla Correspondencia y Sede electrónica) se mantuvo constante en un promedio de respuesta de 15 días, siendo el correo electrónico el medio de radicación con mas prevalencia entre los ciudadanos.

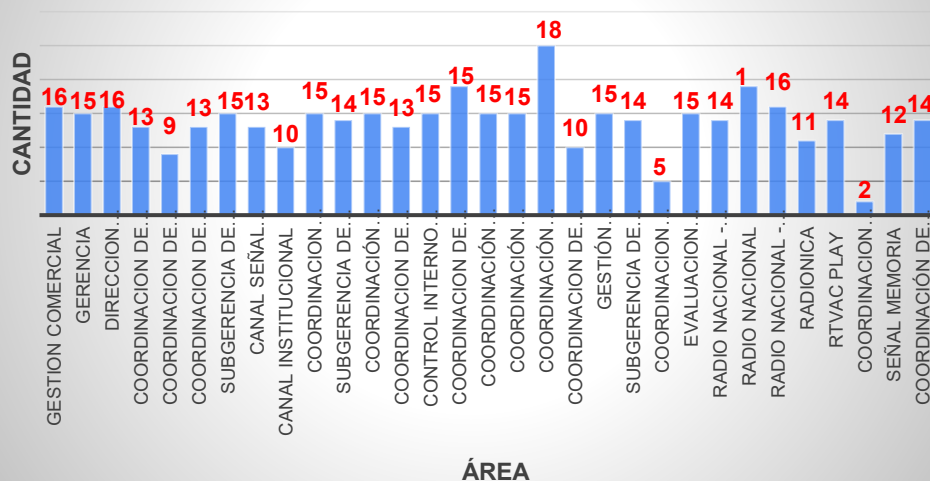
Medio de recepción	Cantidad de solicitudes	Promedio tiempo de respuesta
Correo electrónico	<u>863</u>	12 días
Presencial – Ventanilla de Correspondencia	<u>25</u>	15 días
Sede electrónica	15	15 días

Informe PQSD III Trimestre 2026 - Tiempos promedio de Respuesta por área

El tiempo promedio de respuesta para las 900 solicitudes recibidas en el tercer trimestre de 2026 se mantuvo constante en 15 días, manteniendo el promedio del cumplimiento de término legal para cada una de las radicaciones recibidas.

De las 900 solicitudes radicadas, se evidenció que se superó el término inicial de los 15 días, en 147 solicitudes por contingencia administrativa, no obstante, cabe resaltar que desde la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias, con base en esta información, se realiza el reporte de alertas, seguimiento, mesas técnicas y retroalimentación con las área de manera semanal y mensual de acuerdo a lineamientos del Manual de Gestión PQRSD adoptado por la entidad.

Tiempo de respuesta por Área (días hábiles)



Informe PQRSD III trimestre 2026 – Estandarización del uso del Proceso

A través de diversos canales institucionales, se socializa con los usuarios del sistema SIGDI la metodología para la vinculación y gestión de respuestas a los documentos iniciales. Este procedimiento no solo garantiza la trazabilidad integral de las PQRSD, sino que también optimiza el aprovechamiento de la plataforma como herramienta estratégica para la administración de solicitudes

Ante las solicitudes identificadas que no se ajustan a la estandarización del proceso y que se pueden presentar inconvenientes para su debida gestión, se continuará implementando durante el cuarto trimestre de 2026, mesas técnicas de revisión a la gestión de PQRSD y sesiones de sensibilización dirigidas a las áreas y colaboradores pertinentes. El propósito es mitigar de manera considerable el volumen de respuesta a solicitudes extemporáneas y, simultáneamente, promover el cumplimiento de los estándares de gestión establecidos.

No. de solicitudes recibidas

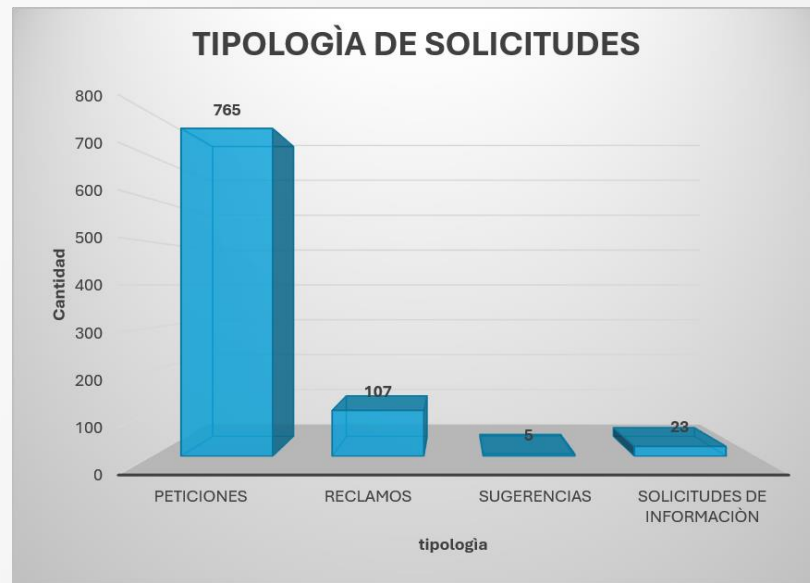
900



Informe PQRSD III Trimestre 2026 –

Análisis general de las solicitudes

1. **Peticiones (765)** Corresponden a una variedad de temas, catalogados en propuestas de difusión de contenidos y espacios de programación, trámites laborales/contractuales institucionales, y el procesamiento de traslados ciudadanos e información administrativa/de empalme.
2. **Reclamos (107):** Requerimientos que realiza la ciudadanía para solicitar la prestación de un servicio de calidad y permanente, por las fallas en señal de radio y televisión TDT y otros asuntos de competencia del área de Tecnologías de la información en territorio nacional
3. **Sugerencias (5):** Se centran principalmente en fortalecer la presencia técnica en regiones (Popayán), enriquecer la oferta de contenidos (deportes, educación y conservación del patrimonio audiovisual histórico), optimizar las plataformas digitales (RTVC Play) y garantizar una gestión institucional imparcial e independiente.
4. **Solicitudes de Información (23):** Correspondientes a trámites laborales, contractuales institucionales y información de administrativos por cambios en gobierno



Informe PQRSD III Trimestre 2026

Traslados por Competencia

En relación con los traslados por competencia (Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015), realizados por la Coordinación de relación con el Ciudadano y las Audiencias, durante el tercer trimestre de 2026, de las 900 peticiones recibidas en la Entidad, 194 fueron remitidas a las autoridades competentes según la naturaleza de la solicitud. Este trámite representó el 21.5% del total de las peticiones ingresadas.



Informe PQRSD III Trimestre 2026 – Gestión por Áreas

De las 900 solicitudes recibidas durante el periodo, se logró mantener la oportunidad en los tiempos de respuesta gracias al seguimiento continuo de la Coordinación de Relación con el Ciudadano, la apropiación del proceso por parte de los equipos y el uso preciso de la plataforma SIGDI.

Asimismo, se destaca el alto desempeño y compromiso de las áreas internas en la atención oportuna de las PQRSD, superando incluso las contingencias administrativas asociadas a la firma de documentos. De igual forma, resalta la eficiencia de Señal memoria y la Coordinación de Relación con el Ciudadano en el cumplimiento riguroso de los términos legales establecidos

AREA	PQRS asignadas	TIEMPO
CANAL INSTITUCIONAL	91	10 días
CANAL SEÑAL COLOMBIA	33	13 días
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	15 días
COORDINACIÓN INGENIERIA DE RED	3	15 días
COORDINACION DE COMUNICACIONES	2	13 días
COORDINACION DE CONTABILIDAD	9	13 días
COORDINACION DE GESTION TALENTO HUMANO	14	19 días
COORDINACION DE PLANEACION	7	13 días
COORDINACION DE PROCESOS DE SELECCION Y	20	9 días
COORDINACIÓN DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO	194	5 días
COORDINACION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	13	15 días
COORDINACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA	7	18 días
COORDINACION GESTION DE EMISION TV	1	15 días
COORDINACION GESTION TECNICA DE SEÑALES	3	15 días
COORDINACIÓN PRESUPUESTO	1	16 días
DIRECCION TECNOLOGIAS CONVERGENTES	254	15 días
EVALUACION INDEPENDIENTE- CONTROL INTERNO	8	15 días
GERENCIA	39	15 días
GESTION COMERCIAL	25	16 días
GESTIÓN DOCUMENTAL	7	15 días
OFICINA ASESORA JURIDICA	21	15 días
RADIO NACIONAL	21	19 días
RADIO NACIONAL - MUSICAL Y CULTURAL	31	15 días
RADIONICA	7	11 días
RTVC PLAY	14	14 días
SEÑAL MEMORIA	58	8 días
SUBGERENCIA DE RADIO	6	14 días
SUBGERENCIA DE SOPORTE CORPORATIVO	9	14 días
SUBGERENCIA DE TELEVISION	1	15 días



Señal
Colombia



Canal
Institucional

RADIO
NACIONAL
DE COLOMBIA



radiónica

Señal
MEMORIA



RTVCPlay



Emisoras de la
Reconciliación

Av. El Dorado Cr. 45 # 26 - 33
Bogotá D.C, Colombia - **Código Postal:** 111321
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



Teléfonos: (+57)(601) 2200700
Línea gratuita nacional: 018000123414