

INRAVISIÓN - SISTEMA DE MEDIOS PÚBLICOS DEL ESTADO COLOMBIANO S.A.S.



Informe I Trimestre 2026

Gestión de Peticiones

(PQRSD)

Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias

Informe PQRSD I Trimestre 2026

Este informe consolida las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD) recibidas y gestionadas por INRAVISIÓN durante el primer trimestre de 2026, a través de los distintos canales de atención dispuestos para la ciudadanía.

Incluye la descripción de los canales habilitados, el total de PQRSD registradas, su tipología, el canal de recepción, las dependencias responsables de su trámite, los tiempos promedio de respuesta y los casos trasladados a otras entidades por competencia.



1. Canales de comunicación



2. Tipología de solicitudes



3. Canales de comunicación



4. Tiempos promedios de respuesta



5. Traslados por competencia

Informe PQRSD I Trimestre 2026 - Canales de Atención



<https://www.rtv.gov.co/v.co/pqrd/create>



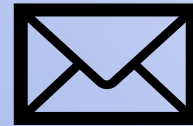
HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a viernes de
8:00 a.m. a 5:00 p.m.



CORREO ELECTRÓNICO

correspondencia@rtv.gov.co



VENTANILLA RADICACION

Avenida El Dorado
Cr. 45 #26-33
Bogotá



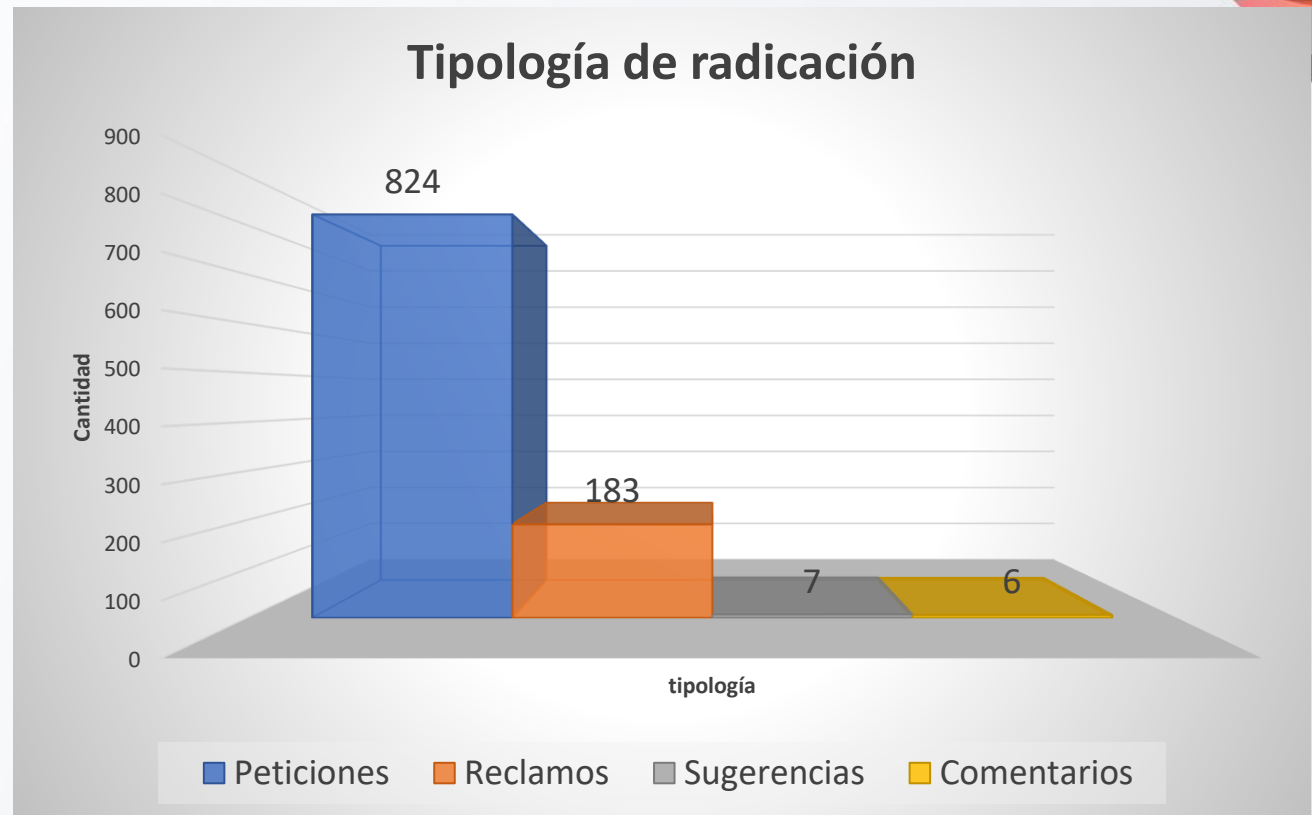
TELEFÓNICO

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

Informe PQRSD I Trimestre 2026 - Tipo de solicitud

En el primer trimestre de 2026, INRAVISION recibió un total de 1.020 solicitudes clasificadas como PQRSD, lo que representa un disminución del 6,42% en comparación con las 1.090 solicitudes recibidas en el cuarto trimestre del año 2025.

Las 1.020 solicitudes recibidas en INRAVISION durante el Primer Trimestre 2026, se discriminaron por tipología como se señala en el gráfico.

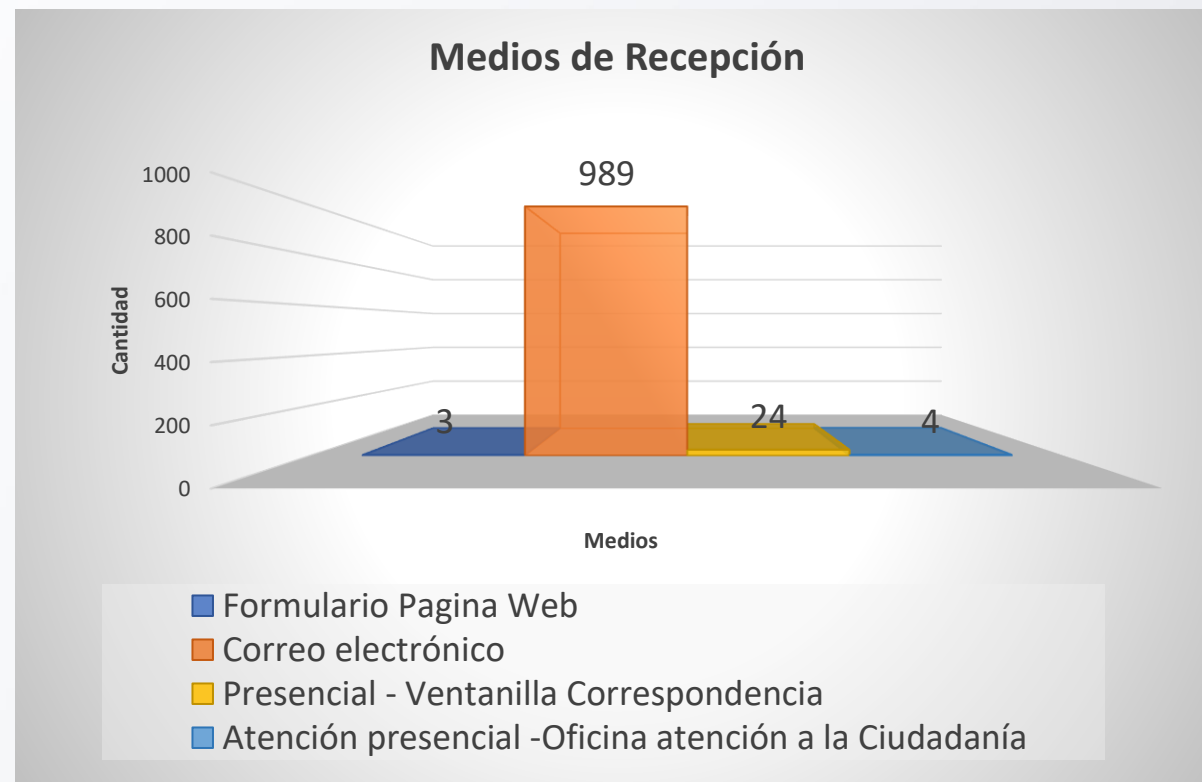


Informe PQRSD IV Trimestre 2025 Canales de Interacción - Medios de Recepción

La gráfica muestra la distribución de las **1.020 solicitudes** recibidas por RTVC, según los canales de atención dispuestos por la entidad, así:

- 989 a través de correo electrónico
- 24 por ventanilla de correspondencia
- 4 mediante atención presencial
- 3 a través del formulario PQRSD

Se evidencia que los canales virtuales continúan siendo la principal opción de la ciudadanía para la radicación de PQRSD, con el **correo electrónico como el canal predominante**.



Informe PQSD I Trimestre 2026 - Tiempos promedio de Respuesta

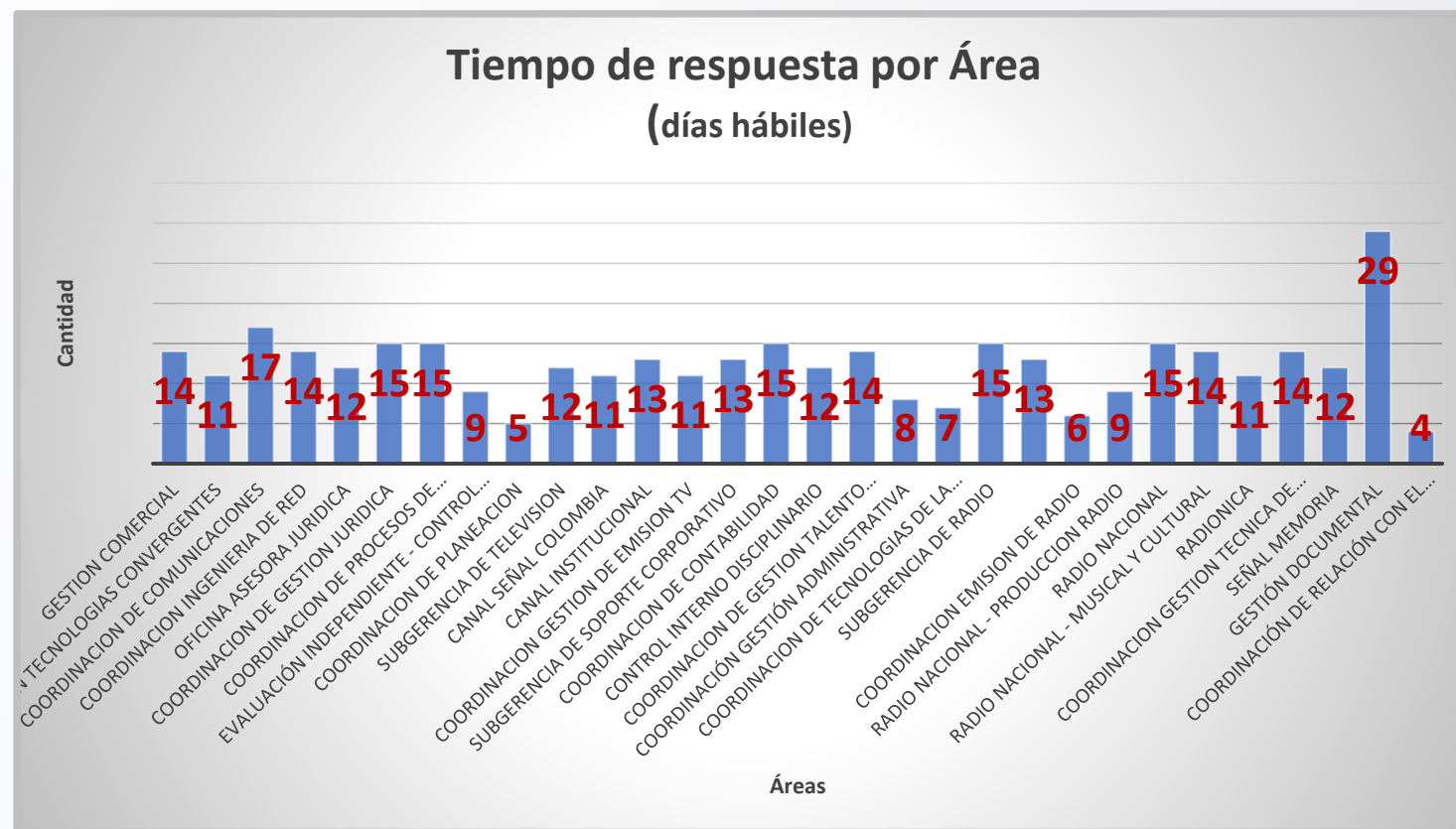
El tiempo promedio de respuesta por canal de recepción (correo electrónico, atención presencial y ventanilla de correspondencia) se mantuvo en **14 días**, sin variaciones significativas entre los diferentes medios. El correo electrónico continúa siendo el canal de mayor uso por parte de la ciudadanía.

Medio de recepción	Cantidad de solicitudes	Promedio tiempo de respuesta
Formulario Web PQRSD	3	7 días
Correo electrónico	989	11 días
Presencial – Ventanilla de Correspondencia	24	12 días
Atención presencial-Oficina atención a la Ciudadanía	4	17 días

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

El tiempo promedio de respuesta para las **1.020 solicitudes** recibidas en el primer trimestre de 2026 fue de **12 días**, en cumplimiento de los términos legales establecidos para su atención.

Del total de solicitudes radicadas, en **6 casos** se superó el término de 14 días. No obstante, la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias realiza seguimiento permanente a estos eventos mediante reportes de alertas, control y retroalimentación a las áreas responsables, con periodicidad semanal y mensual, conforme a los lineamientos del Manual de Gestión de PQRSD adoptado por la entidad.



Informe PQRSD I trimestre 2026 – Estandarización del Proceso

Durante el primer trimestre de 2026, se socializó con los usuarios del sistema Orfeo la metodología para la vinculación y gestión de respuestas a los documentos iniciales, fortaleciendo la trazabilidad de las PQRSD y el uso eficiente de la plataforma.

Para el segundo trimestre de 2026, se implementarán sesiones de sensibilización dirigidas a las áreas y colaboradores, con el fin de reducir las solicitudes que no cumplen con la estandarización del proceso y reforzar los lineamientos de gestión establecidos.

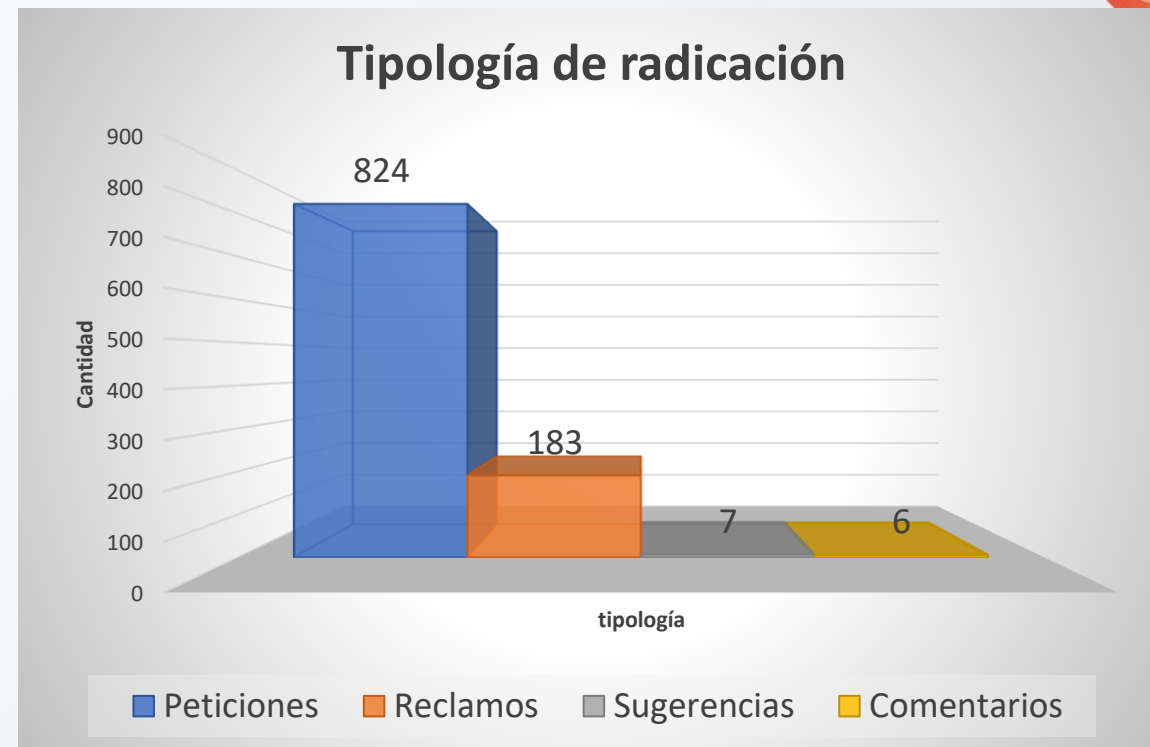
No. de solicitudes recibidas

1,020



Informe PQRSD I Trimestre 2026 - Análisis general de las solicitudes

- 1. Peticiones (824)** Corresponden a una variedad de temas, catalogados en el listado de peticiones disponible del sistema,
- 2. Reclamos (183):** 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.
- 3. Sugerencias (7):** Recomendaciones que presenta la ciudadanía, con el objetivo de mejorar algún servicio que presta la entidad., para este periodo se trata de sugerencias en la parrilla de programación de series de la televisan colombina antiguas.
- 4. Comentarios (6)** corresponden a situaciones que los ciudadanos comentan sobre la entidad o sus servicios.



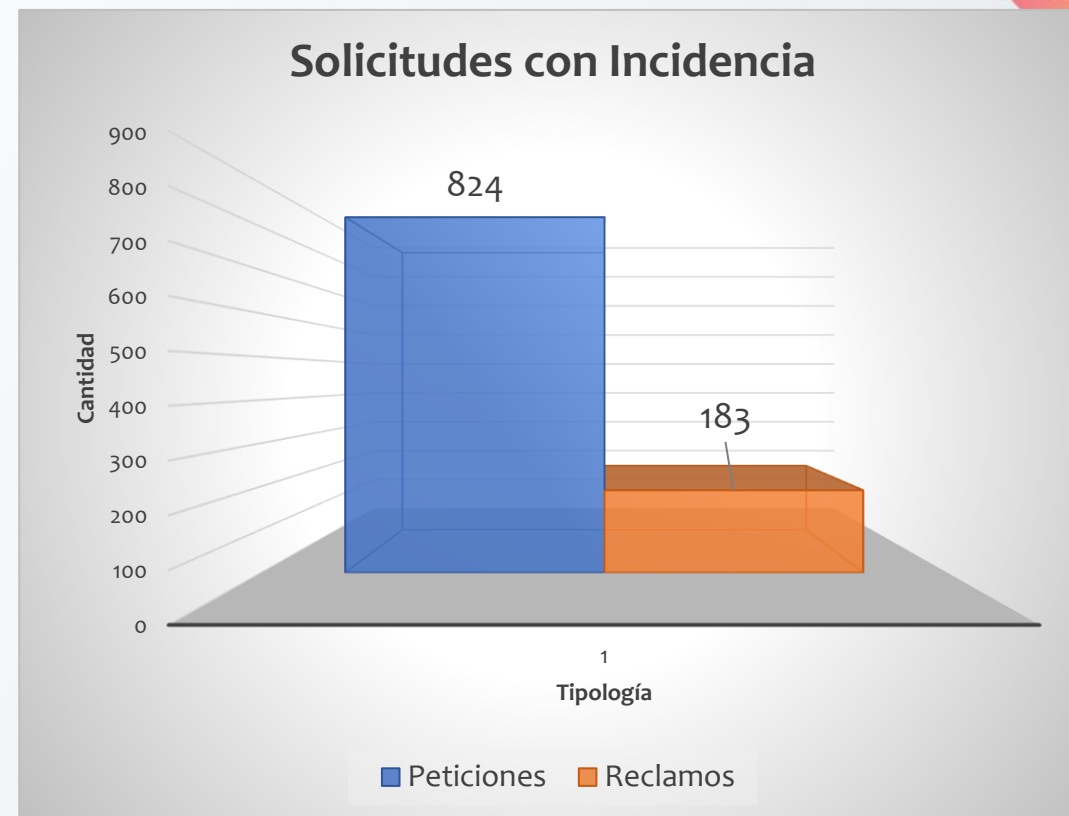
Informe PQRSD I Trimestre 2026 - Análisis general de las solicitudes

Mediante la generación del informe correspondiente al primer trimestre del año 2026, se evidenció que las peticiones y los reclamos en el servicio son los temas más comunes interpuestos por los peticionarios.

1. Peticiones (824): Se gestionaron solicitudes ciudadanas relacionadas con acceso a la información, cubrimiento periodístico y propuestas de programación para las distintas áreas de la entidad.

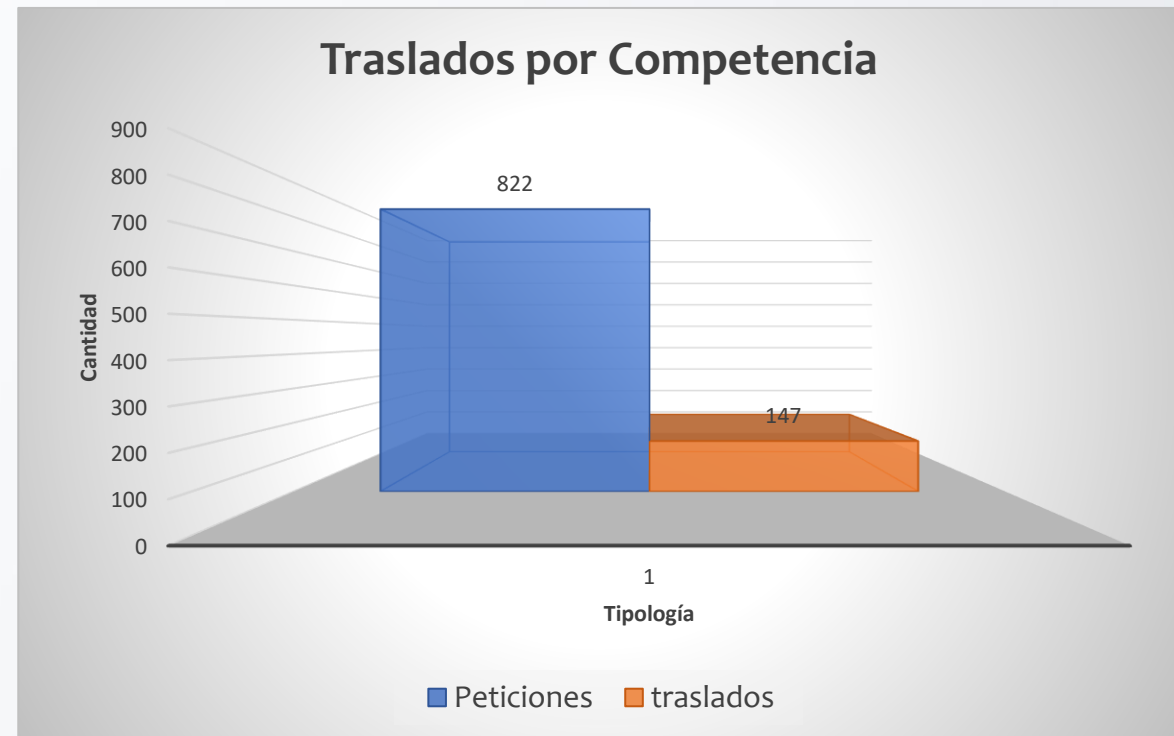
Los requerimientos fueron redireccionados a las áreas misionales internas o trasladados a las entidades competentes según correspondiera.

2. Reclamos (183): La mayor parte de los reclamos se concentraron en fallas de la señal, especialmente en zonas rurales del país, de manera general por Cortes prolongados del servicio, fallas de audio en canales públicos y ausencia total de señal de Televisión Digital Terrestre (TDT). Todas las solicitudes se atendieron a través de los correos electrónicos suministrados por los ciudadanos. Se brindó información oportuna sobre las soluciones técnicas para restablecer el servicio en el menor tiempo posible.



Informe PQRSD IV Trimestre 2025 – Traslados por Competencia

Durante el I trimestre de 2026, y en aplicación del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, de las 824 peticiones recibidas, 147 fueron gestionadas por traslado por competencia a las entidades correspondientes, lo que representa el 17,88 % del total de solicitudes.



Informe PQRSD IV Trimestre 2025 – Gestión por Áreas

Se realizó el análisis del volumen de solicitudes asignadas y del tiempo promedio de respuesta de las PQRSD. En el periodo evaluado, se evidenció la estabilidad en los tiempos de atención, articulada con el seguimiento permanente de la Coordinación de Relación con el Ciudadano, así como de la apropiación del proceso y el uso adecuado del sistema Orfeo para la gestión de respuestas.

En cuanto al desempeño por áreas, se destaca el Canal Institucional por tramitar las solicitudes en un tiempo promedio de 1 día. De igual forma, se resalta la eficiencia en la gestión y el cumplimiento oportuno de los términos por parte de Evaluación Independiente – Control Interno.

AREAS	PQRSD asignadas	Tiempo respuesta
CANAL INSTITUCIONAL	2	1 días
CANAL SEÑAL COLOMBIA	16	15 días
COORDINACION DE COMUNICACIONES	8	12 días
COORDINACION DE CONTABILIDAD	7	17 días
COORDINACION DE GESTION JURIDICA	12	13 días
COORDINACION DE GESTION TALENTO HUMANO	5	11 días
COORDINACION DE PROCESOS DE SELECCION Y CONTRATACION	22	12 días
COORDINACIÓN DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO	147	4 días
COORDINACION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	2	15 días
COORDINACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3	4 días
COORDINACION GESTION DE EMISION TV	1	28 días
DIRECCION TECNOLOGIAS CONVERGENTES	317	12 días
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE - CONTROL INTERNO	3	3 días
GERENCIA	4	10 días
GESTION COMERCIAL	23	11 días
GESTIÓN DOCUMENTAL	12	11 días
OFICINA ASESORA JURIDICA	10	17 días
RADIO NACIONAL - PRODUCCION RADIO	2	6 días
RTVC PLAY	25	11 días
SEÑAL MEMORIA	56	13 días
SUBGERENCIA DE RADIO	57	11 días
SUBGERENCIA DE SOPORTE CORPORATIVO	42	11 días
SUBGERENCIA DE TELEVISION	250	13 días

RTVC

Sistema de Medios Públicos

