Bogotá D.C.; 6 de noviembre de 2026

Señores.
USUARIO ANÓNIMO

Asunto: Respuesta a Radicado #RTVC-E-2026-0018296

Respetado ciudadano:

Reciba un cordial saludo,

En atención a la sugerencia relacionada con el servicio de visualización en línea de los contenidos audiovisuales y sonoros de Señal Memoria, agradecemos su comunicación y el interés manifestado frente a este servicio. En efecto, su comunicación hace referencia a que la visualización en línea se realiza en jornadas de la mañana y de la tarde.

Al respecto, nos permitimos informarle que los enlaces para la visualización en línea de los materiales previamente solicitados a través de nuestra cuenta de correo senalmemoria@rtvc.gov.co se proporcionan de lunes a viernes, en los siguientes horarios:

- Jornada de la mañana: de 10:00 a. m. a 12:00 m.
- Jornada de la tarde: de 3:00 p. m. a 5:00 p. m.

Así mismo, queremos precisar que el servicio de visualización en línea es gratuito hasta por ciento veinte **(120)** minutos por cita, tiempo durante el cual el usuario puede acceder a los documentos audiovisuales o sonoros objeto de su consulta.

Este mecanismo busca facilitar el acceso y consulta de los contenidos que hacen parte del patrimonio audiovisual y sonoro dispuesto por Señal Memoria, brindando al usuario un espacio definido para la revisión del material solicitado.

De igual manera, somos conscientes de que durante el proceso de acceso o visualización eventualmente pueden presentarse dificultades técnicas. Por esta razón, si el usuario presenta algún inconveniente con el enlace suministrado, el acceso a la sesión o la visualización de los documentos, nuestro equipo estará atento para brindarle el soporte, la orientación y el acompañamiento necesarios, con el propósito de facilitar su acceso efectivo al material solicitado.

En consecuencia, ante cualquier dificultad durante la cita de visualización, invitamos al usuario a informarla oportunamente a nuestra cuenta senalmemoria@rtvc.gov.co para que podamos verificar y prestar la asistencia correspondiente.

Finalmente, agradecemos su sugerencia y su interés en los servicios ofrecidos por Señal Memoria. Las observaciones de nuestros usuarios constituyen un insumo valioso para continuar fortaleciendo nuestros mecanismos de atención y acceso al patrimonio audiovisual y sonoro de los ciudadanos.

Cordialmente,

Firmado
Electrónicamente
Por:
LUIS ALFONSO RODRIGUEZ NORATO
Jefe De Oficina.
Señal Memoria.

Anexos: N/A
Copia a:
Elaboró: WILBERT ALEJANDRO RAMOS MOJICA / SMM
Aprobó: CAROLINA GOMEZ OSORIO SMM

Valoramos su opinión
Una vez revisada la presente respuesta, lo invitamos a diligenciar nuestra encuesta de satisfacción en el siguiente enlace:
URL: https://forms.cloud.microsoft/r/QpvYHFdJxm?origin=lprLink
Los resultados nos permiten identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de la atención prestada.