



Radicado N° 202104400043081

Bogotá D. C., octubre 27 de 2021

Señor (a)  
**USUARIO**  
Medellín, Antioquia

**ASUNTO:** Respuesta a solicitud con radicado RTVC No. 202102130027182. Funcionamiento de la señal de televisión pública en Medellín, Antioquia.

Cordial saludo

Por medio de la presente misiva y en atención a la comunicación con radicado citado en el asunto enviada el 24 de octubre de la presente anualidad, en la cual manifiesta “(...) *Estoy en Medellín...y desde el viernes no hay sonido...hoy es domingo. La señal no presenta sonido desde el viernes (...)*”, dentro del término legal y de conformidad a lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015 y demás normatividad aplicable en la materia, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

En primer lugar, respecto al servicio de televisión digital - TDT, es preciso indicarle que la ciudad de Medellín (Antioquia) cuenta con cobertura de la señal transmitida desde las estaciones Bello, Itagüí y Padre Amaya, las cuales proporcionan el servicio de los canales públicos nacionales: Canal Uno, Señal Colombia, Canal Institucional y regional Teleantioquia; y las emisoras: Radio Nacional y Radiónica. El sistema analógico es soportado por las estaciones Itagüí y Padre Amaya. En atención a su solicitud, se ha verificado que los servicios se encuentran activos y en condiciones normales de operación en las estaciones mencionadas.

En tal sentido, se informa que la recepción de una buena señal depende de diversos factores, por ejemplo, la alta densidad de edificios, las condiciones topográficas y los elementos utilizados, en consecuencia, para garantizar la adecuada recepción de la señal irradiada (aire) se debe utilizar cable coaxial de buena calidad con conectores bien ponchados, una antena externa tipo multicanal ubicada en un sitio alto con orientación a la estación de su conveniencia. Posterior a cumplir con los requerimientos señalados, se debe realizar un escaneo de los canales en su decodificador o TV. En ese sentido, se recomienda cumplir con las condiciones señaladas y realizar paso a paso el procedimiento anterior para que pueda disfrutar de los canales públicos nacionales de manera óptima.

En el siguiente link <https://www.tdtparatodos.tv/como-me-conecto> usted puede encontrar de manera más detallada los pasos y requerimientos necesarios para disfrutar de la señal TDT.



Señal  
Colombia



Canal  
Institucional  
TV

RADIO  
NACIONAL  
DE COLOMBIA



radiónica



Señal  
MEMORIA



RTVCPlay



No obstante, en atención a que en su solicitud no se establece con claridad la ubicación exacta dentro de la ciudad de Medellín, la cual es indispensable para establecer la causa de la falla y realizar la gestión pertinente, no fue posible determinar la falla referida y las razones de esta. Por lo anterior, si dicha situación continua, nos permitimos solicitarle se aclare, corrija, amplíe y/o confirmen los datos suministrados, para realizar las acciones correspondientes y brindarle una respuesta clara, oportuna y de fondo a su requerimiento.

Del mismo modo, en concordancia con el principio de celeridad, y con la única intención de agilizar su proceso y otorgarle un servicio de calidad, con todo respeto nos permitimos solicitarle se allegue un número de teléfono o celular de contacto, por medio del cual podamos establecer comunicación con usted, con el objetivo de aclarar, ampliar y confirmar la información suministrada.

De acuerdo con lo anterior, requerimos su respuesta a esta comunicación dentro de los diez (10) días siguientes al recibo de la misma<sup>1</sup>, indicando la información solicitada, al igual que su número de teléfono o celular de contacto en caso de que sea de su interés establecer comunicación por ese medio. De no recibirse respuesta en el tiempo señalado, entenderemos que ha desistido de su solicitud, que las causas de su requerimiento han sido resultas y se encuentra satisfecho con el servicio recibido, por lo que procederemos a archivar la misma.

Le recordamos que la información requerida puede ser allegada a través de correo electrónico a la dirección [peticionesquejasyreclamos@rtvc.gov.co](mailto:peticionesquejasyreclamos@rtvc.gov.co) o por medio de nuestros canales de atención telefónica mediante el número (1) 2200700 extensión 307 o la línea gratuita nacional 018000123414, para lo cual deberá citar el número de radicado No. 202102130027182.

Radio Televisión Nacional de Colombia – RTVC agradece su interés de recibir nuestros servicios y por hacernos llegar sus inquietudes.

Atentamente,

**GLORIA EDITH PEÑA TORRES**

Coordinadora Gestión Técnica de Señales con asignación temporal de las funciones de la Coordinación Gestión Ingeniería de Red

**Proyectó:** Juan Carlos Jiménez – Contratista Coordinación Ingeniería de Red

**Revisó:** Adriana Rodríguez Del Castillo – Contratista Coordinación Ingeniería de Red  
Jaime Adriana Kuan Bahamón- Contratista Coordinación Ingeniería de Red

<sup>1</sup> Lo anterior en virtud de lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, en concordancia con lo previsto en el Manual de Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos Solicitudes y Denuncias para Radio Televisión Nacional de Colombia- - RTVC adoptada mediante Resolución No. 069 de 2021.

