



Radicado N° 202304400030791

Bogotá D. C., martes, 08 de agosto de 2023

Señor (a):

PETICIONARIO

Dirección: Localidad San Cristóbal

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta a solicitud con radicado RTVC No. 202305700013202 referente a presuntas fallas en la señal TDT localidad 4 San Cristóbal.

Cordial saludo.

Por medio de la presente comunicación y en atención a la solicitud con radicado RTVC No. 202305700013202 recibida el 17 de julio de 2023, a través de la cual manifestó "(...) *Localidad 4 San Cristóbal fallas en la TDT canales de rtvc en este sector (...)*"; dentro del término legal, de conformidad con lo dispuesto por 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:

Respecto del servicio de televisión, es preciso indicarle que la ciudad de Bogotá D.C. cuenta con cobertura de la señal de televisión digital terrestre transmitida desde las estaciones Calatrava, Cruz Verde, El Cable y Manjui, las cuales proporcionan los servicios de los canales públicos nacionales Canal Uno, Señal Colombia y Canal Institucional; el canal regional Trece y el canal Capital como local. Adicionalmente, los canales de audio Radio Nacional de Colombia, Radiónica y Exploremos. En atención a su solicitud, se procedió a verificar los servicios en las referidas estaciones, encontrando que actualmente las estaciones están activas y en condiciones normales de operación para el servicio TDT.

En ese orden, es menester señalar que la recepción de una buena señal depende de diversos factores, por ejemplo, la alta densidad de edificaciones, las condiciones topográficas y los elementos utilizados, por tanto, es posible que presenten fallas. En tal sentido, para garantizar la adecuada recepción de la señal se debe utilizar cable coaxial de buena calidad con conectores bien pochados, una antena externa tipo yagui ubicada en un sitio alto con orientación a la estación que brinda cobertura a su región y, posterior a cumplir con los requerimientos señalados, se debe realizar un escaneo de los canales en su decodificador o TV. En ese orden, se recomienda primeramente cumplir con las condiciones señaladas y posteriormente, realizar paso a paso el procedimiento anterior para que pueda disfrutar de los canales públicos nacionales de manera óptima.

Adicionalmente, le informamos que 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 y, en el siguiente enlace <https://www.rtv.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario-terminos> usted puede encontrar la definición de los términos técnicos usados en la presente respuesta para una mejor comprensión, en caso de ser necesarios.

Sin perjuicio de lo anterior, es menester señalar que dado que en su solicitud no se definió con claridad la ubicación exacta donde se presenta la falla, lo cual es indispensable para establecer las causas de esta y realizar la gestión pertinente, no fue posible determinar las razones de la misma. Por lo anterior, si dicha situación continua nos permitimos solicitarle se aclare, corrija, confirme y/o amplíe los datos suministrados.

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, nos permitimos solicitarle, si es de su interés, 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 aclarando la información solicitada y allegando 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.

Le recordamos que la información requerida puede ser allegada a través de correo electrónico a la dirección peticionesquejasyreclamos@rtvc.gov.co o por medio de nuestros canales de atención telefónica mediante el número (1) 2200700 extensión 361 o la línea gratuita nacional 018000123414, para lo cual deberá citar el número de radicado N° 202304400030791.

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

Atentamente,

LUIS ALFONSO VARGAS AMADO

Coordinador Gestión Ingeniería de Red con asignación de funciones de la Dirección de Tecnologías Convergentes.

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

Revisó: Adriana Rodríguez – Contratista Coordinación Gestión Ingeniería de Red
Jaime Adriano Kuan – Contratista Coordinación Gestión Ingeniería de Red

