



Radicado N° 202304400040121

Bogotá D. C., jueves, 28 de septiembre de 2023

Señor (a):

**PETICIONARIO**

Dirección: Barrio Tierra Buena, Kennedy  
Bogotá D.C.

**Asunto:** Respuesta a solicitud con radicado RTVC No. 202305700017262 referente a presuntas fallas en la señal de los canales públicos nacionales.

Cordial saludo.

Por medio de la presente comunicación y en atención a la solicitud con radicado RTVC No. 202305700017262 recibida el 11 de septiembre de 2023, a través de la cual se manifiesta "(...) *en mi casa no está llegando la señal de los canales institucionales, señal colombia, canal institucional, señal memoria, etc, canal uno, pero RCN Y CARACOL si se ven divina mente. he hecho todo lo posible cambiando de codificador de antena y nada, sólo llega la señal de la kalle, caracol y RCN, En varios pueblos del tolima también pasa lo mismo. BARRIO TIERRA BUENA KENNEDY BOGOTÁ (...)*", 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 – TDT** transmitida desde las estaciones Calatrava, Cruz Verde, El Cable y Manjuí, las cuales proporcionan el servicio de los canales nacionales de operación pública Canal Uno, Señal Colombia y Canal Institucional; el canal regional Trece, el Canal Capital como local y los canales de audio Radio Nacional de Colombia, Radiónica y Exploremos. Además, también están disponibles el Canal Uno, Señal Colombia y Canal Institucional en el sistema de televisión **analógico** irradiado desde las estaciones Calatrava, Boquerón y Manjuí.

En atención a su solicitud, se procedió a verificar los servicios en las mencionadas estaciones encontrando que se encuentran activos y en condiciones normales de operación. Sin perjuicio de lo anterior, 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 se presenten fallas.

En tal sentido, para garantizar la adecuada recepción de la señal se debe utilizar cable coaxial de buena calidad con conectores bien ponchados, una antena externa tipo yagui ubicada en un sitio alto con orientación a la estación que brinda cobertura a su domicilio 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.

📍 Av. El Dorado Cr. 45 # 26 - 33  
Bogotá D.C, Colombia - Código Postal: **111321**

📞 **Teléfonos:** (+57)(601) 2200700  
📞 **Línea gratuita nacional:** 018000123414  
📞 **Línea preferencial para personas sordas:** (+57)(601) 2200703

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 necesario.

Ahora bien, dado que en su solicitud no se definió con claridad la dirección 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 a esta comunicación, 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](mailto: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° 202304400040121.

Radio Televisión Nacional de Colombia – RTVC S.A.S. agradece su interés de recibir nuestros servicios y por hacernos llegar sus inquietudes; y a través de la presente misiva, se permite dar respuesta oportuna y de fondo a su comunicación.

Atentamente,

**LUIS ALFONSO VARGAS AMADO**  
Coordinador Gestión Ingeniería de Red

**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