



Radicado N° 202304400057801

Bogotá D. C., miércoles, 06 de diciembre de 2023

Señor (a):
PETICIONARIO
Buenaventura
Valle del Cauca

Asunto: Respuesta a solicitud con radicado RTVC No. 202305700023502 referente a solicitud de arreglo de la señal

Cordial saludo.

Por medio de la presente comunicación y en atención a la solicitud con radicado RTVC No. 202305700023502 recibida el 17 de noviembre de 2023, a través de la cual se **manifiesta “(...) Buenas tardes, soy usuario de la televisión TDT en Buenaventura, Valle del Cauca y les informo que desde el último lunes festivo de este mes no hay señal de televisión de señal Colombia y Camal Institucional. Agradezco la atención prestada (...)”**, 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 al servicio de Televisión Digital Terrestre – TDT, es preciso informarle para el municipio de Buenaventura se cuenta con señal transmitida desde la estación Buenaventura la cual proporciona el servicio de los canales nacionales de operación pública; Canal Uno, Señal Colombia, Canal Institucional, Telepacífico como regional y los canales de audio: Radio Nacional, Radiónica y Exploremos.

Debido a tormenta eléctrica, la estación Buenaventura tuvo graves afectaciones que alteraron el funcionamiento de los servicios, se están realizando las gestiones necesarias para normalizar la operación en el menor tiempo posible. Sin embargo, se informa que 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 estación Buenaventura ubicada en las antiguas instalaciones de Telecom, 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 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. 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 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° 202304400057801.

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: Edwin Alberto González – Contratista Coordinación Gestión Ingeniería de Red

Jaime Adriano Kuan – Contratista Coordinación Gestión Ingeniería de Red