



Radicado No. 202404400046521

Bogotá D.C., 12 de Septiembre de 2024

Señor (a):
ANONIMO

Asunto: Respuesta a solicitud con radicado RTVC No. 202405510134112 referente a “falla señal”

Cordial saludo.

Por medio de la presente comunicación y en atención a la solicitud con radicado RTVC No. 202405510134112 recibida el 23 de agosto de 2024, a través de la cual se manifiesta “(...) Los canales señal colombia, institucional y canal 1 siempre falla en la señal cada vez con los operadores de cable y satélite. utilizo la señal de televisión digital terrestre aunque recibe los canales en alta definición (...)”, 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:

Con respecto al servicio de televisión digital terrestre - TDT es preciso indicarle que actualmente el País cuenta con cobertura de señal transmitida a través de una red de 112 estaciones las cuales proporcionan el servicio de los canales nacionales de operación pública; Canal Uno, Señal Colombia, Canal Institucional y el canal regional correspondiente a la zona de difusión.

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 de su conveniencia 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.

Ahora bien, 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 efectiva con usted, con el objetivo de aclarar, ampliar y confirmar la información suministrada.

📍 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

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° 202404400046521.

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,

JOSÉ CIRO TORRES RODRIGUEZ

Coordinador Gestión Ingeniería de Red.

Proyectó: Jaime Adriano Kuan - Contratista Coordinación Gestión Ingeniería de Red