





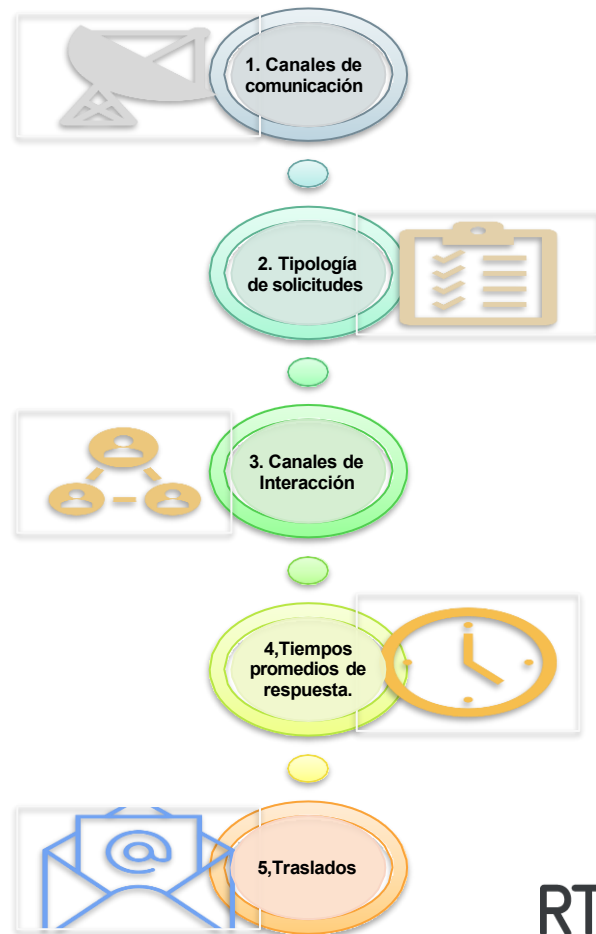
Informe III Trimestre 2025 Gestión de Peticiones (PQRSD)

Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias

Informe PQRSD III Trimestre 2025

El presente documento corresponde al informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD), recibidas y atendidas en RTVC por las diferentes dependencias y áreas funcionales, durante el tercer trimestre del 2025, a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad para la atención a la ciudadanía.

En el informe se indican los canales de atención dispuestos por la Entidad, el número total de PQRSD recibidas, la tipología de las solicitudes, se detalla el canal de recepción, las dependencias asignadas, los tiempos promedios de respuesta y solicitudes trasladadas a otras entidades por competencia.



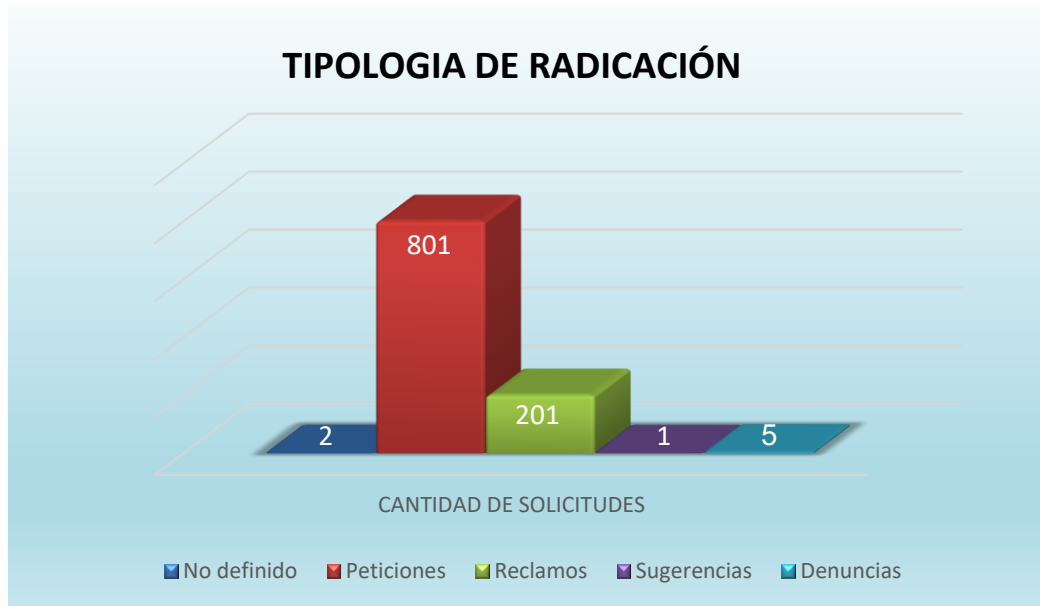
Informe PQRSD III Trimestre 2025 - Canales de Atención



Informe PQRSD III Trimestre 2025 - Tipo de solicitud

En el tercer trimestre de 2025, RTVC recibió un total de 1.010 solicitudes clasificadas como PQRSD, lo que representa una disminución del 19.71% en comparación con las 1.258 solicitudes recibidas en el segundo trimestre del año 2025.

Las 1.010 solicitudes recibidas en RTVC durante el III Trimestre 2025, se discriminaron por tipología como se señala en el grafico.



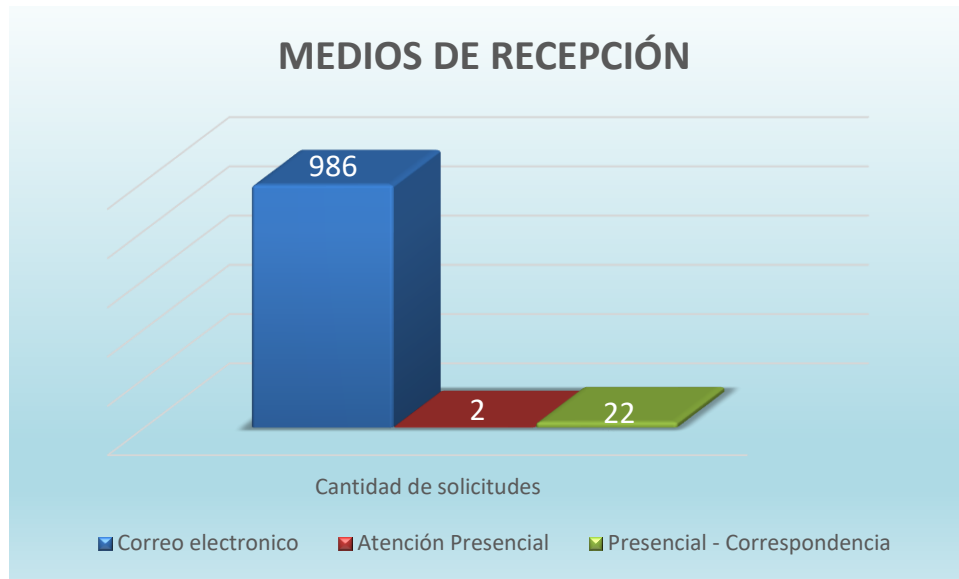
Informe PQRSD III Trimestre 2025

Canales de Interacción - Medios de Recepción

La gráfica indica que las 1.010 solicitudes que ingresaron a RTVC ingresaron por los medios de recepción dispuestos por la entidad de la siguiente manera:

- ✓ 986 mediante correo electrónico
- ✓ 2 de manera presencial
- ✓ 22 mediante presencial - correspondencia.

Se observa que los canales virtuales siguen siendo la elección preferida de la ciudadanía al presentar sus PQRSD. Específicamente, el correo electrónico y destacándose como el canal principal utilizados para este propósito.



Informe PQRSD III Trimestre 2025 – Asignación por Áreas



Informe PQSD III Trimestre 2025 - Tiempos promedio de Respuesta

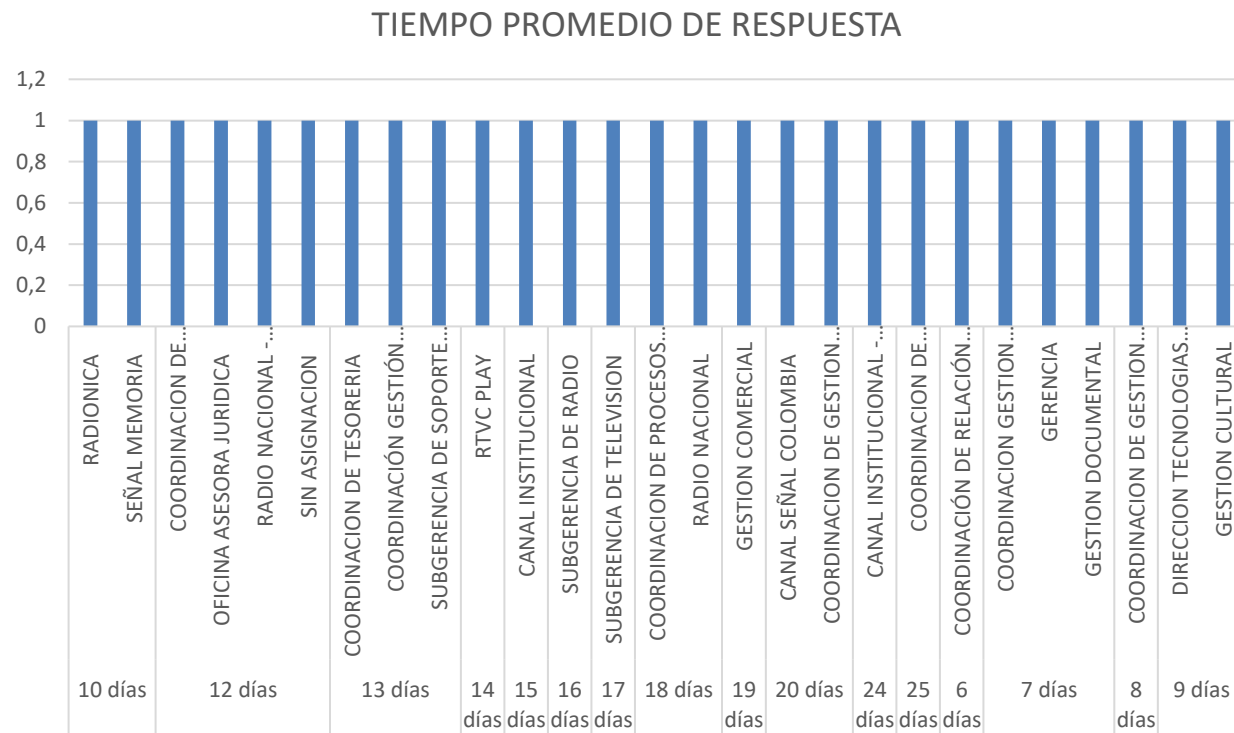
Tiempo promedio de respuesta por los medios de recepción: El tiempo promedio de respuesta, por cada medio de recepción (Correo, Atención presencial y Presencial – Correspondencia) se mantuvo constante en un promedio de respuesta de 12 días, siendo el correo electrónico con mas prevalencia entre los ciudadanos.

Medio de recepción	Cantidad de solicitudes	Promedio tiempo de respuesta
Correo electrónico	986	12 días
Atención presencial	2	23 días
Presencial - Correspondencia	22	11 días

Informe PQSD III Trimestre 2025 - Tiempos promedio de Respuesta por área

El tiempo promedio de respuesta para las 1.010 solicitudes recibidas en el tercer trimestre de 2025 se mantuvo constante en 12 días, manteniendo el promedio del segundo trimestre de 2025.

De las 1.010 solicitudes radicadas, se evidenció que se superó el término inicial de los 15 días, en 232 solicitudes, no obstante, cabe resaltar que desde la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias, con base en esta información, se realiza el reporte de alertas, seguimiento y retroalimentación con las áreas pertinentes de forma semanal.



Informe PQRSD III trimestre 2025 – Estandarización del uso del Proceso

Mediante diversos canales de comunicación, se difunde entre los usuarios de Orfeo la metodología para generar respuestas vinculadas al documento inicial y su gestión. Esto garantiza la trazabilidad de las PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia) atendidas, y al mismo tiempo, asegura el uso adecuado de la plataforma como herramienta para la administración de solicitudes.

Ante las solicitudes identificadas que no se ajustan a la estandarización del proceso, se implementará durante el cuarto trimestre de la presente anualidad, sesiones de sensibilización dirigidas a las áreas y colaboradores pertinentes. El objetivo es reducir significativamente el número de solicitudes no relacionadas y, al mismo tiempo, fomentar una mayor adherencia a los estándares establecidos.



No. de solicitudes recibidas
1.010

Informe PQRSD III Trimestre 2025 - Análisis general de las solicitudes

No definidos (2): Corresponden a una variedad de temas que no están catalogados en el listado disponible en el sistema. Estos casos abarcan asuntos diversos que no pueden ser encuadrados dentro de las categorías predefinidas, por lo que se agrupan bajo esta denominación.

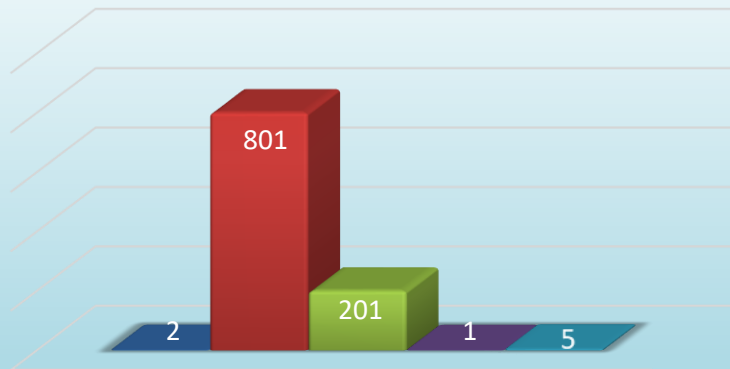
Peticiones (801): Corresponden a una variedad de temas, donde algunos están catalogados en el listado disponible del sistema, como otros que no lo están. Estos casos abarcan asuntos diversos que no pueden ser encuadrados dentro de las categorías.

Reclamos (201): Requerimientos que realiza la ciudadanía para solicitar la prestación de un servicio de calidad y permanente, por las fallas en señal de radio y televisión TDT y otros asuntos de competencia del área de Tecnologías de la información.

Sugerencias (1): Recomendaciones que presenta la ciudadanía, con el objetivo de mejorar algún servicio que presta la entidad.

Denuncias (5): Corresponden a una variedad de temas, donde la mayoría va dirigida a otras entidades (públicas o privadas). Las que corresponden a RTVC se redirigen de acuerdo al área mencionada allí.

TIPOLOGIA DE RADICACIÓN



CANTIDAD DE SOLICITUDES

■ No definido ■ Peticiones ■ Reclamos ■ Sugerencias ■ Denuncias

Informe PQRSD III Trimestre 2025 - Análisis general de las solicitudes

Mediante la generación del informe correspondiente al tercer trimestre del año 2025, se evidenció que las peticiones y los reclamos en el servicio son los temas más comunes interpuestos por los peticionarios.

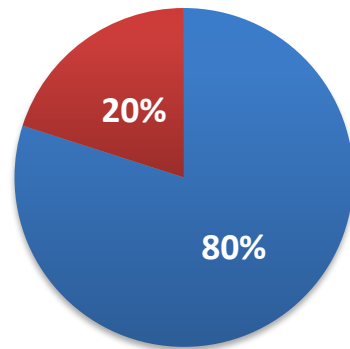
Este informe detalla:

Peticiones (801): Las peticiones presentadas por la ciudadanía, corresponden a diversos temas, los cuales algunos son redireccionados al área correspondiente de la entidad, como otras peticiones, se redireccionan o se remiten a la entidad correspondiente, ya sea pública o privada (traslados). Los temas que se pueden evidenciar dentro de estas peticiones son: Solicitudes de información, Solicitudes de cubrimiento periodístico, propuestas para desarrollo de programas, incidencias y/o fallas en la señal, tanto de televisión como de la radio.

Reclamos (201) Fallas en la señal: Las solicitudes presentadas por la ciudadanía generalmente se centran en las zonas rurales del país, y fallas en Bogotá, Villavicencio, Cali y Yopal usuarios que detallan la complejidad para que el servicio funcione adecuadamente.

Presentando largos periodos en cortes en el servicio, fallas en el audio de los canales públicos o fallas totales (días sin el servicio TDT). RTVC Sistema de Medios Públicos gestiona la atención pertinente, brindando para cada caso reportado la atención efectiva desde los distintos medios de contacto (medio telefónico, correo) que cada ciudadano(a) suministra al radicar su solicitud, con el fin de que el peticionario conozca de manera oportuna y de primera mano la solución, para poder reestablecer el servicio en el menor tiempo posible según sea el caso.

SOLICITUDES CON MAS INCIDENCIA



■ Peticiones ■ Reclamos

Informe PQRSD III Trimestre 2025 – Traslados

Respecto de los traslados por no competencia (Artículo 21 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015) durante el III trimestre de 2025, de las 1.010 solicitudes, 107 fueron trasladadas por competencia a otras entidades, lo que equivale al 10.5% de la totalidad de las solicitudes recibidas.



Informe PQRSD III Trimestre 2025 – Gestión por Áreas

Se analizó detenidamente el número de solicitudes asignadas y el tiempo promedio de resolución de las PQRSD.

En promedio de las radicaciones recibidas, se observó que se mantuvo el tiempo de respuesta por el seguimiento realizado por la coordinación de relación con el ciudadano, realizándose una apropiación efectiva del proceso y un uso preciso de la herramienta Orfeo para generar las respuestas oficiales.

En relación con la gestión de las áreas y la atención de las PQRSD, se destaca, el excelente desempeño de la Coordinación de Relación con el Ciudadano, por tramitar las solicitudes en un termino de 6 días. Así mismo, se destaca la alta eficiencia en la gestión y el cumplimiento puntual de los términos establecidos para cada solicitud de Canal Institucional,

DEPENDENCIA	SOLICITUDES TRAMITADAS	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA
COORDINACIÓN DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO	89	6 días
COORDINACION GESTION TECNICA DE SEÑALES	1	7 días
GERENCIA	4	7 días
GESTION DOCUMENTAL	1	7 días
COORDINACION DE GESTION TALENTO HUMANO	11	8 días
DIRECCION TECNOLOGIAS CONVERGENTES	148	9 días
GESTION CULTURAL	16	9 días
RADIONICA	2	10 días
SEÑAL MEMORIA	19	10 días
COORDINACION DE CONTABILIDAD	4	12 días
OFICINA ASESORA JURIDICA	10	12 días
RADIO NACIONAL- PRODUCCION RADIO	3	12 días
SIN ASIGNACION	5	12 días
COORDINACION DE TESORERIA	8	13 días
COORDINACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA	7	13 días
SUBGERENCIA DE SOPORTE CORPORATIVO	5	13 días
RTVC PLAY	15	14 días
CANAL INSTITUCIONAL	10	15 días
SUBGERENCIA DE RADIO	35	16 días
SUBGERENCIA DE TELEVISION	139	17 días
RADIO NACIONAL	2	18 días
COORDINACION DE PROCESOS DE SELECCION Y CONTRATACION	16	18 días
GESTION COMERCIAL	1	19 días
CANAL SEÑAL COLOMBIA	15	20 días
COORDINACION DE GESTION JURIDICA	4	20 días
CANAL INSTITUCIONAL- PRODUCCION TELEVISION	15	24 días
COORDINACION DE COMUNICACIONES	5	25 días



www.rtv.gov.co

📍 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