





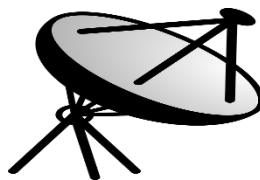
Informe IV Trimestre 2025 Gestión de Peticiones (PQRSD)

Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias

Informe PQRSD IV Trimestre 2025

El presente documento corresponde al informe de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD), recibidas y atendidas en RTVC por las diferentes dependencias y áreas funcionales, durante el cuarto 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.



1. Canales de comunicación



2. Tipología de solicitudes



3. Canales de Interacción

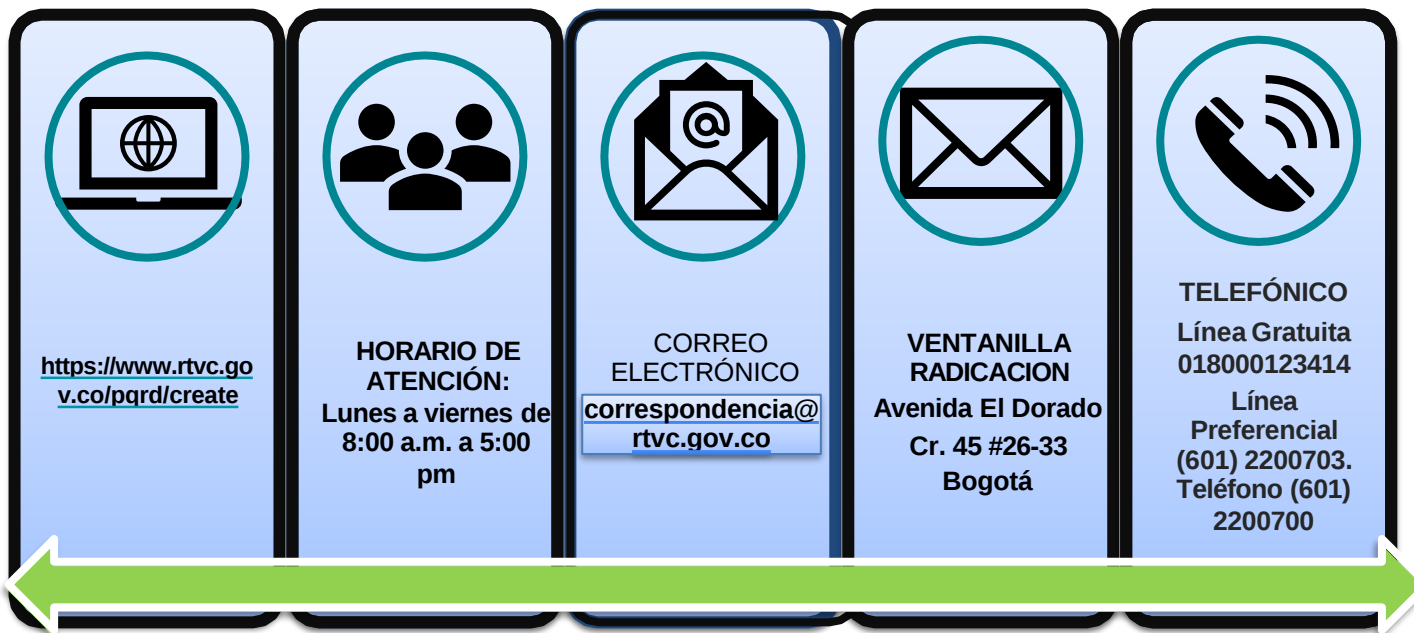


4. Tiempos promedios de respuesta



5. Traslados por competencia

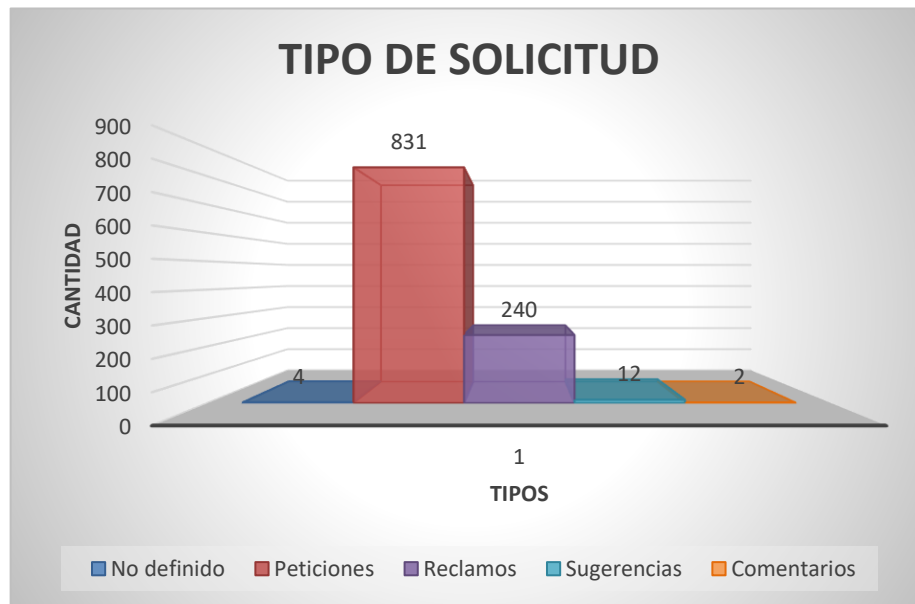
Informe PQRSD IV Trimestre 2025 - Canales de Atención



Informe PQRSD IV Trimestre 2025 - Tipo de solicitud

En el cuarto trimestre de 2025, RTVC recibió un total de 1089 solicitudes clasificadas como PQRSD, lo que representa un aumento del 7,92% en comparación con las 1.010 solicitudes recibidas en el tercer trimestre del año 2025.

Las 1.089 solicitudes recibidas en RTVC durante el IV Trimestre 2025, se discriminaron por tipología como se señala en el gráfico

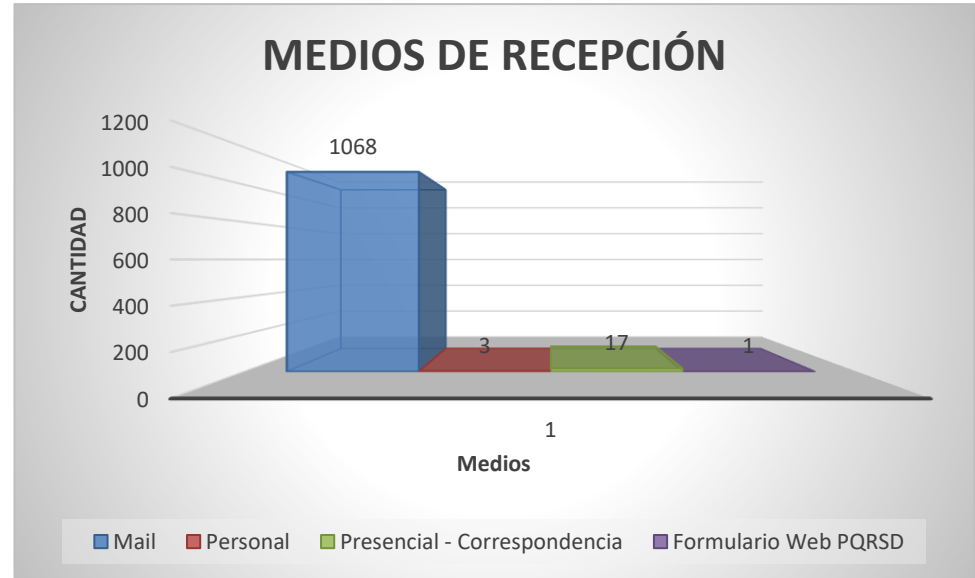


Informe PQRSD IV Trimestre 2025 Canales de Interacción - Medios de Recepción

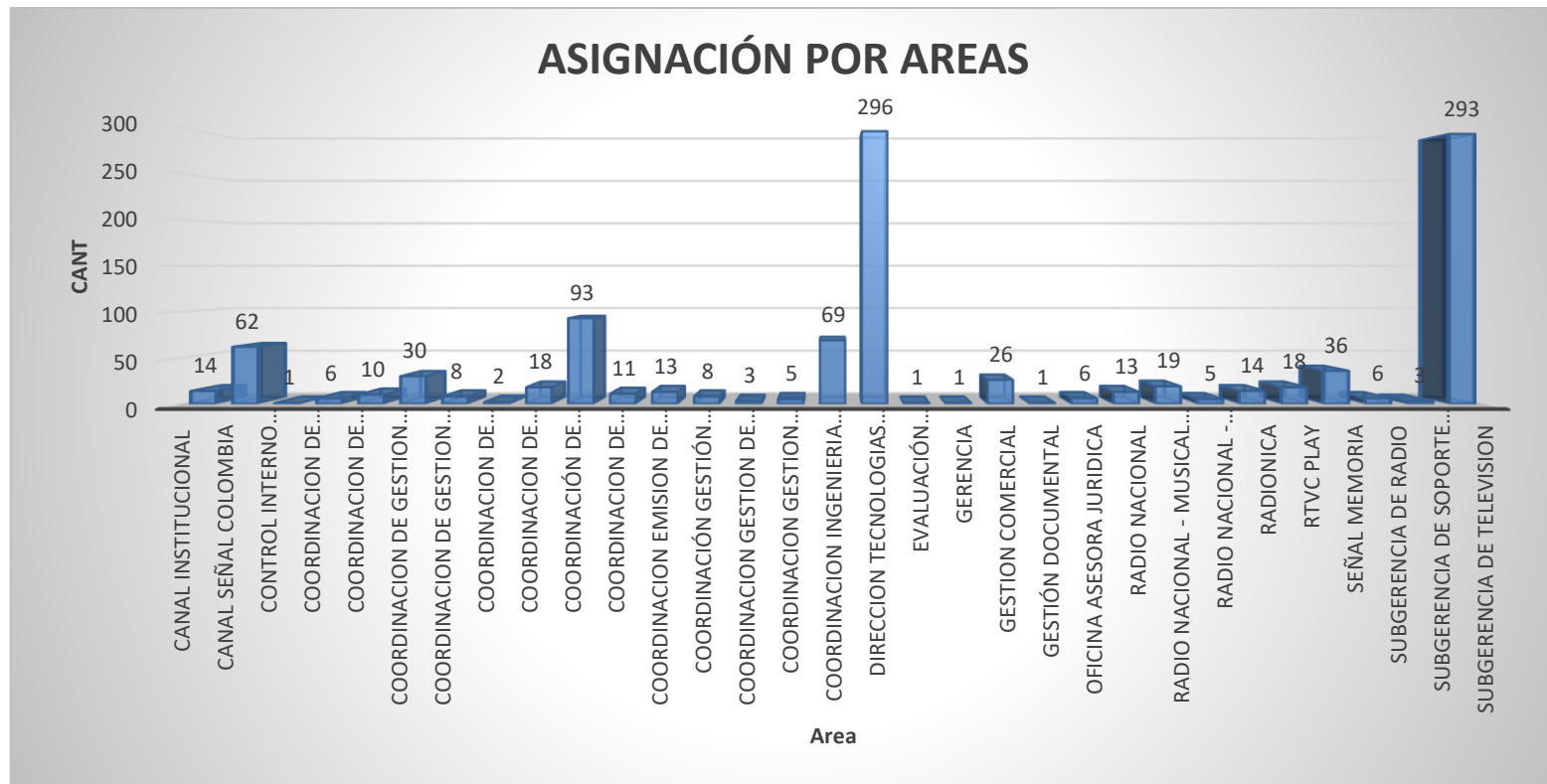
La gráfica indica que las 1.089 solicitudes que ingresaron a RTVC ingresaron por los medios de recepción dispuestos por la entidad de la siguiente manera:

- ✓ 1068 por medio de correo electrónico
- ✓ 3 de manera presencial
- ✓ 17 de manera presencial - ventanilla
- ✓ 1 Formulario PQRSD.

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 utilizado para este propósito.



Informe PQRSD IV Trimestre 2025 – Asignación por Áreas



Informe PQSD IV Trimestre 2025 - Tiempos promedio de Respuesta

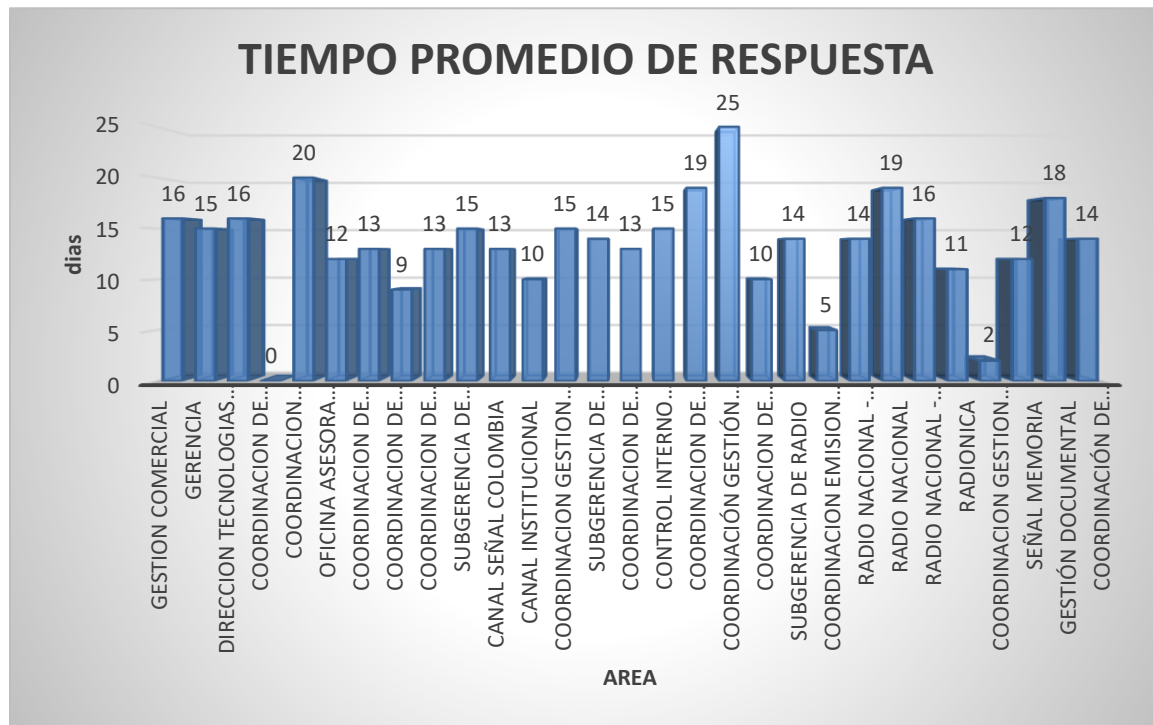
Tiempo promedio de respuesta por los medios de recepción: El tiempo promedio de respuesta, por cada medio de recepción (Correo, Atención presencial y Ventanilla – Correspondencia) se mantuvo constante en un promedio de respuesta de 15 días, siendo el correo electrónico con mas prevalencia entre los ciudadanos.

Medio de recepción	Cantidad de solicitudes	Promedio tiempo de respuesta
Correo	1068	15 días
Personal	<u>3</u>	14 días
Ventanilla- Correspondencia	<u>17</u>	18 días
Formulario Web PQRS	<u>1</u>	5 días

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

El tiempo promedio de respuesta para las 1.089 solicitudes recibidas en el tercer trimestre de 2025 se mantuvo constante en 17 días, manteniendo el promedio del tercer trimestre de 2025.

De las 1.089 solicitudes radicadas, se evidenció que se superó el término inicial de los 15 días, en 91 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 de manera semanal.



Informe PQRSD IV trimestre 2025 – Estandarización del uso del Proceso

A través de diversos canales institucionales, se socializa con los usuarios del sistema Documental la metodología para la vinculación y gestión de respuestas a los documentos iniciales. Este procedimiento no solo garantiza la trazabilidad integral de las PQRSD, sino que también optimiza el aprovechamiento de la plataforma como herramienta estratégica para la administración de solicitudes

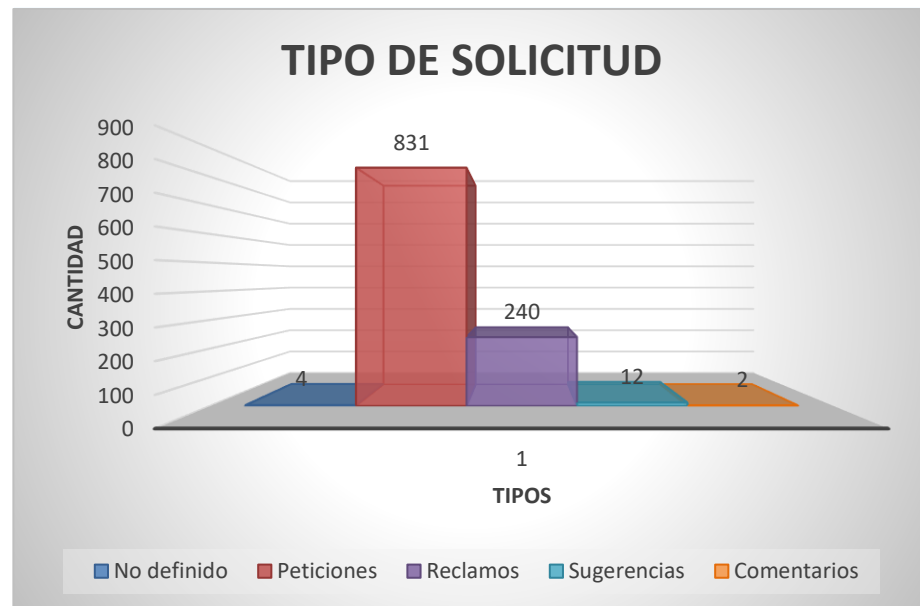
Ante las solicitudes identificadas que no se ajustan a la estandarización del proceso, se implementara durante el primer trimestre de 2026, sesiones de sensibilización dirigidas a las áreas y colaboradores pertinentes. El propósito es mitigar de manera considerable el volumen de solicitudes improcedentes y, simultáneamente, promover el cumplimiento de los estándares de gestión establecidos.



No. de solicitudes recibidas
1,089

Informe PQRSD IV Trimestre 2025 - Análisis general de las solicitudes

- **No definidos (4):** Corresponden a temas que no están catalogados en la lista disponible en el Sistema de la entidad. Estos casos abarcan asuntos diversos que no pueden ser encuadrados dentro de las categorías predefinidas, por lo que se agrupan bajo esta denominación.
- **Peticiones (831):** Corresponden a una variedad de temas, catalogados en el listado de peticiones disponible del sistema,
- **Reclamos (240):** 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 (12):** Recomendaciones que presenta la ciudadanía, con el objetivo de mejorar algún servicio que presta la entidad.
- **Comentarios (2)** corresponden a situaciones que los ciudadanos comentan sobre la entidad o sus servicios



Informe PQRSD IV Trimestre 2025 - Análisis general de las solicitudes

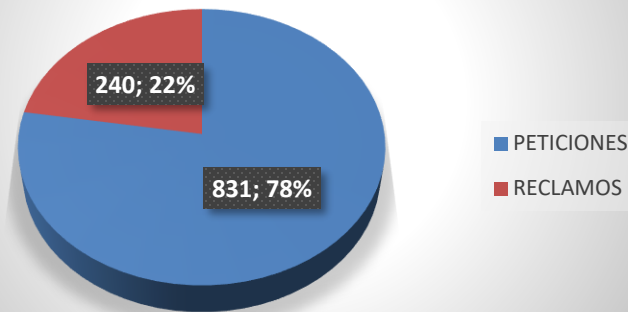
Mediante la generación del informe correspondiente al cuarto trimestre del año 2025, se evidenció que las peticiones y los reclamos en el servicio son los temas más comunes interpuestos por los peticionarios.

Este informe detalla:

- **Peticiones (831):** Las peticiones presentadas por la ciudadanía, corresponden a diversos temas, los cuales son redireccionados al área correspondiente de la entidad y las peticiones que no son competencia son trasladadas a las entidades correspondientes, ya sea publica o privada. Los temas que se pueden evidenciar dentro de estas peticiones son: Solicitudes de información, 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, para este periodo se reportaron fallas en Bogotá, Boyacá, Cundinamarca, Ibagué, detallando la complejidad para que el servicio funcione adecuadamente.

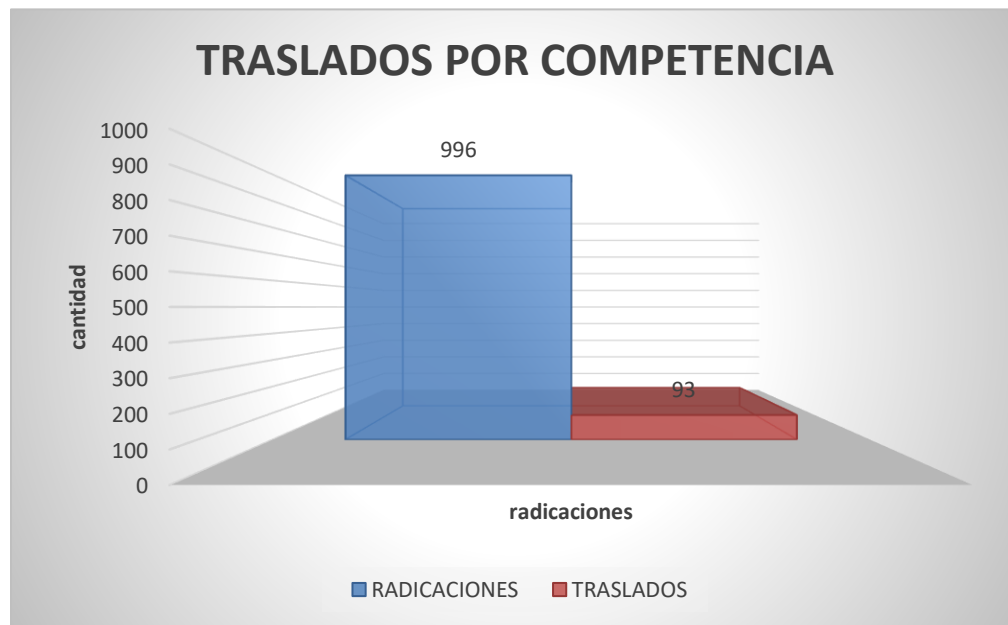
La mayor parte de reclamos son presentadas por los largos periodos en cortes en el servicio, fallas en el audio de los canales públicos o fallas totales (días sin el servicio TDT), a los cuales se brinda respuesta POR medio de correo electrónico suministrado por los peticionarios, con el fin de que conozca de manera oportuna y de primera mano la solución y así poder reestablecer el servicio en el menor tiempo posible según sea el caso.

SOLICITUDES CON MAS INCIDENCIA



Informe PQRSD IV Trimestre 2025 – Traslados

Respecto de los traslados por no competencia (Artículo 21 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015) durante el IV trimestre de 2025, de las 1.089 radicaciones recibidas en la entidad, 93 fueron trasladadas por competencia a otras entidades, lo que equivale al 8,5% de la totalidad de las solicitudes recibidas.



Informe PQRSD IV 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 Coordinación Gestión Técnica De Señales, por tramitar las solicitudes en un termino de 2 días. Así mismo, se destaca la alta eficiencia en la gestión y el cumplimiento puntual de los términos establecidos para cada solicitud de la Coordinación De Procesos De Selección Y Contratación.

AREA	PQRSD asignadas	TIEMPO
GESTION COMERCIAL	26	16 dias
GERENCIA	1	15 dias
DIRECCION TECNOLOGIAS CONVERGENTES	296	16 dias
COORDINACION DE COMUNICACIONES	6	13 dias
COORDINACION INGENIERIA DE RED	69	20 dias
OFICINA ASESORA JURIDICA	6	12 dias
COORDINACION DE GESTION JURIDICA	30	13 dias
COORDINACION DE PROCESOS DE SELECCION Y CONTRATACION	18	9 dias
COORDINACION DE PLANEACION	2	13 dias
SUBGERENCIA DE TELEVISION	293	15 dias
CANAL SEÑAL COLOMBIA	62	13 dias
CANAL INSTITUCIONAL	14	10 dias
COORDINACION GESTION DE EMISION TV	3	15 dias
SUBGERENCIA DE SOPORTE CORPORATIVO	3	14 dias
COORDINACION DE CONTABILIDAD	10	13 dias
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	15 dias
COORDINACION DE GESTION TALENTO HUMANO	8	19 dias
COORDINACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA	8	25 dias
COORDINACION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	11	10 dias
SUBGERENCIA DE RADIO	6	14 dias
COORDINACION EMISION DE RADIO	13	5 dias
RADIO NACIONAL - PRODUCCION RADIO	5	14 dias
RADIO NACIONAL	13	19 dias
RADIO NACIONAL - MUSICAL Y CULTURAL	19	16 dias
RADIONICA	14	11 dias
COORDINACION GESTION TECNICA DE SEÑALES	5	2 dias
SEÑAL MEMORIA	36	12 dias
GESTIÓN DOCUMENTAL	1	18 dias
COORDINACIÓN DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO	93	14 dias



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