



# Informe I Trimestre 2025

## Gestión de Peticiones (PQRSD)

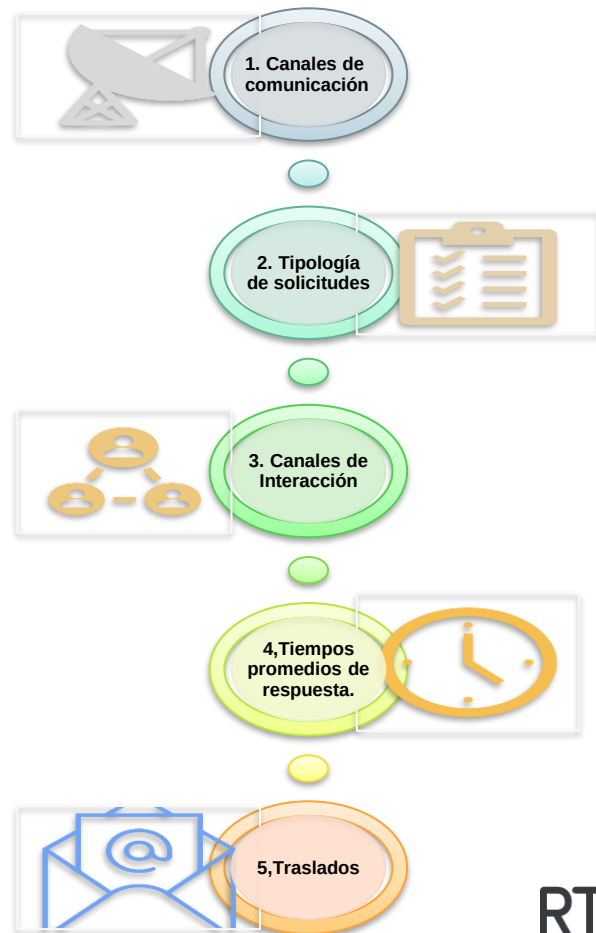
Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias



# Informe PQRSD I 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 primer 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 I Trimestre 2025 - Canales de Atención

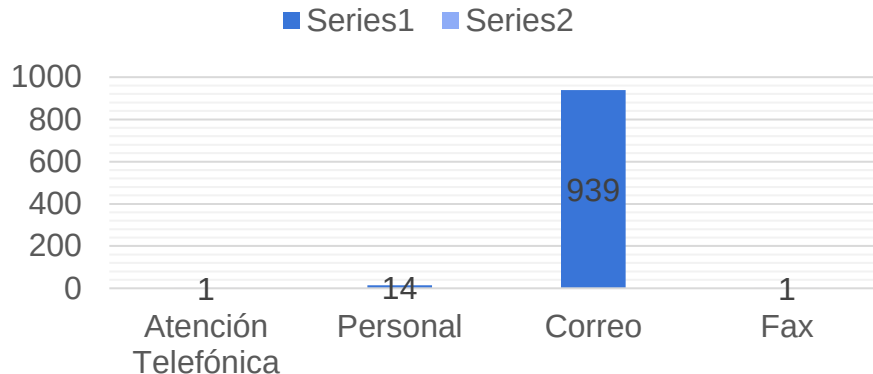


# Informe PQRSD I Trimestre 2025 - Tipo de solicitud

En el primer trimestre de 2025, RTVC recibió un total de 955 solicitudes clasificadas como PQRSD, lo que representa un aumento del 1.3% % en comparación con las 731 solicitudes recibidas en el cuarto trimestre del año 2024

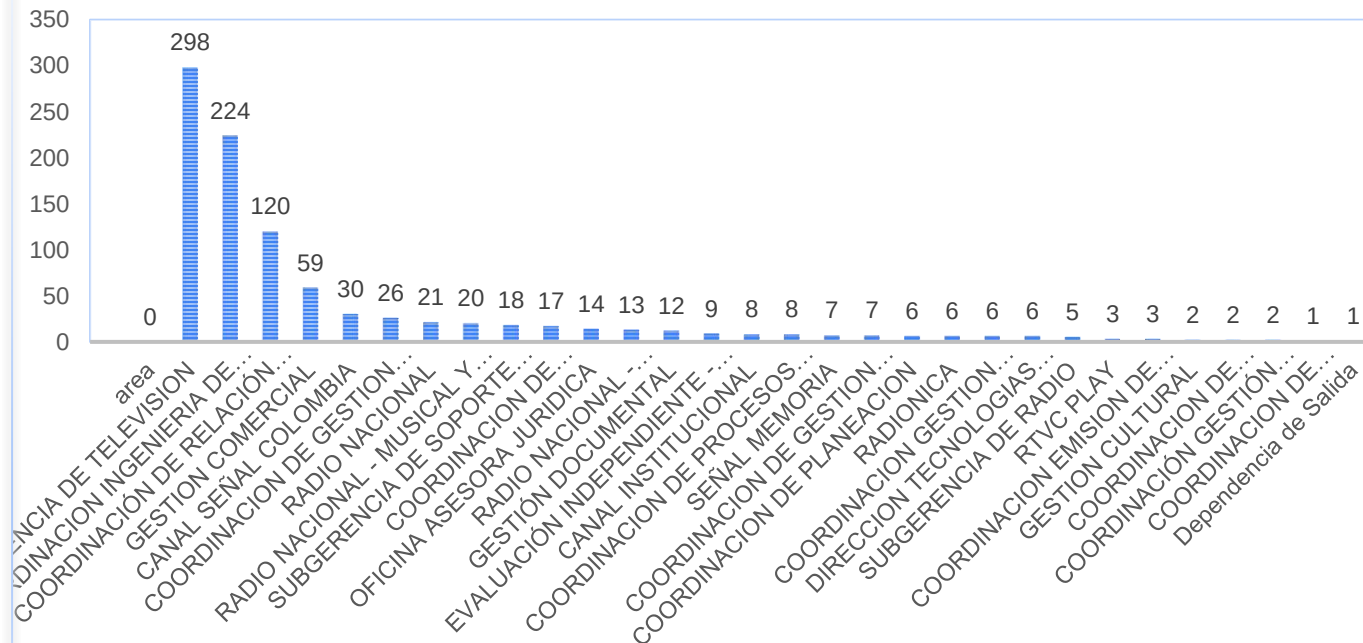
Las 955 solicitudes recibidas en RTVC durante el I Trimestre 2025, se discriminaron por tipología como se señala en el gráfico.

## Medio recepción (entrada)



# Informe PQRSD I Trimestre 2025 – Asignación por Áreas.

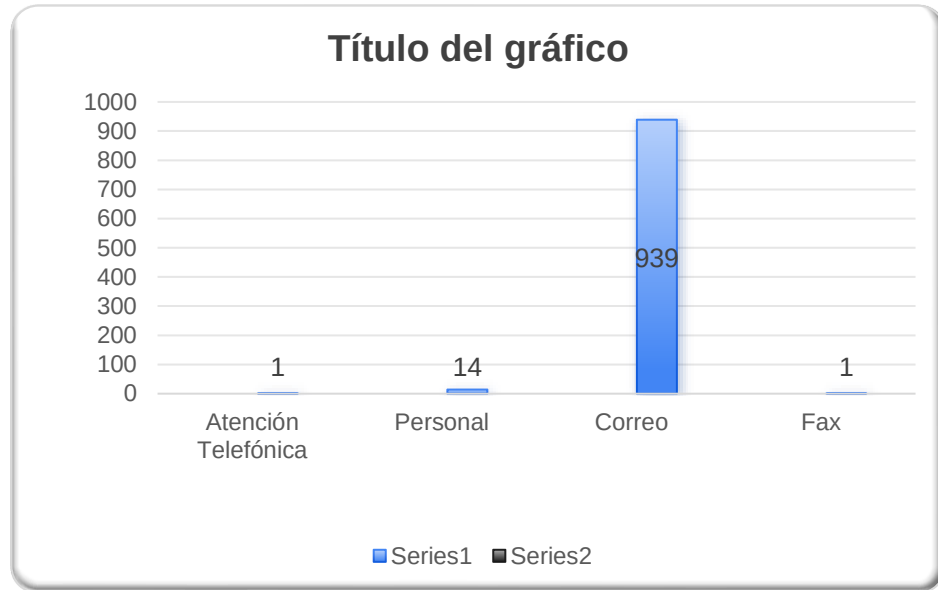
## ASIGNACIÓN POR AREAS



# Informe PQRSD I Trimestre 2025 - Canales de Interacción

## – Medios de Recepción.

- La gráfica indica que las 955 solicitudes ingresaron a RTVC de la siguiente manera:
  - 1 mediante atención telefónica
  - 14 de manera personal
  - 939 mediante correo electrónico
  - 1 enviadas por medio de fax
- 
- Observamos que los canales virtuales siguen siendo la elección preferida de la ciudadanía al presentar sus PQRSD. Específicamente, el correo electrónico y destacándose como los canal principal utilizados para este propósito.



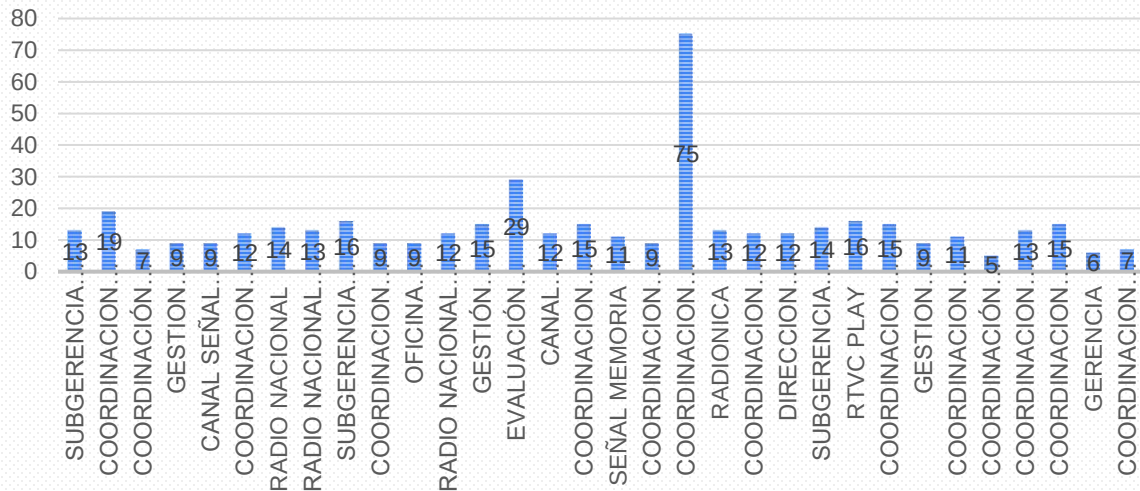
# Informe PQRSD I Trimestre 2025 - Tiempos promedio de Respuesta por Dependencias



El tiempo promedio de respuesta para las 955 solicitudes recibidas en el primer trimestre de 2025 se mantuvo constante en 16 días, disminuyendo el promedio del cuarto trimestre de 2024, durante el cual se recibieron 731 solicitudes por complejidad en las peticiones.

De las 955 solicitudes radicadas, se evidenció que se superó el término inicial asignado en 14 solicitudes, no obstante, cabe resaltar que desde la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias se realizará con base en esta información el seguimiento y retroalimentación con las áreas pertinentes.

## PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA (DÍAS) FRENTE A DEPENDENCIA





# Informe PQRSD I 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 (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) 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, implementaremos durante el segundo 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**  
**955**

**Respuestas no asociadas**  
**14**

# Informe PQRSD I Trimestre 2025 - Análisis general de las solicitudes

## Peticiones (661):

Frente a las solicitudes presentadas se evidencian peticiones de:

**No definido. (87):** 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.

**Reclamos (207).** Requerimiento que se realiza la ciudadanía para solicitar la prestación de un servicio de calidad y permanente, por las fallas en señal de radio y televisión TDT

### TIPO DE SOLICITUD



# Informe PQRSD I Trimestre 2025 - Análisis general de las solicitudes

Mediante la generación del informe correspondiente al I trimestre del año 2025, se evidencia que las peticiones y reclamos son los temas más comunes interpuestos por los peticionarios.

Este informe detalla:

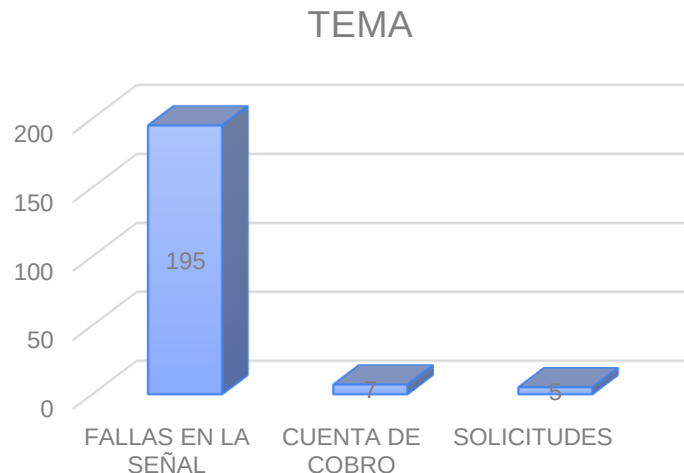
**Antena (196 )** Fallas en la señal– las solicitudes presentadas por la ciudadanía generalmente se centran en las zonas rurales del país, y fallas en Bogotá, usuarios que detallan la complejidad para que el servicio funcione adecuadamente.

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 petionario conozca de manera oportuna y de primera mano la solución, para poder reestablecer el servicio en el menor tiempo posible según sea el caso. Adicionalmente se contesta cada requerimiento con una serie de indicaciones específicas con el fin de atender de fondo cada solicitud.

**Cuentas de cobro (7)** por contratos de arrendamiento

**Solicitudes (7)** solicitudes presentadas para retrasmisión de señal de RTVC

Con relación a la cifra reportada para el I trimestre del 2025 se evidenció un aumento con relación al trimestre anterior (IV trim- 2024) en el que se recibieron 115 solicitudes por este motivo.



# Informe PQRSD I Trimestre 2025 - Traslados

Respecto de los traslados por no competencia (Artículo 21 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015) durante el I trimestre de 2025, de las 955 solicitudes, 65 fueron trasladadas por competencia a otras entidades, lo que equivale al 14.72% de la totalidad de las solicitudes recibidas.



# Informe PQRSD I Trimestre 2025 – Gestión por Áreas

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

En promedio, se observó un aumento en el tiempo de respuesta por la complejidad de los temas en las peticiones 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, queremos destacar el excelente desempeño de la coordinación de gestión Jurídica. Así mismo, se destaca la alta eficiencia en la gestión y el cumplimiento puntual de los términos establecidos para cada solicitud de Gestión Cultural.

| Dependencia                                   | Solicitudes recibidas | Promedio tiempo de respuesta (días) |
|-----------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------|
| SUBGERENCIA DE TELEVISION                     | 298                   | 13 días                             |
| COORDINACION INGENIERIA DE RED                | 224                   | 19 días                             |
| COORDINACIÓN DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO     | 120                   | 7 días                              |
| GESTION COMERCIAL                             | 59                    | 9 días                              |
| CANAL SEÑAL COLOMBIA                          | 30                    | 9 días                              |
| COORDINACION DE GESTION JURIDICA              | 26                    | 12 días                             |
| RADIO NACIONAL                                | 21                    | 14 días                             |
| RADIO NACIONAL - MUSICAL Y CULTURAL           | 20                    | 13 días                             |
| SUBGERENCIA DE SOPORTE CORPORATIVO            | 18                    | 16 días                             |
| COORDINACION DE CONTABILIDAD                  | 17                    | 9 días                              |
| OFICINA ASESORA JURIDICA                      | 14                    | N/D                                 |
| RADIO NACIONAL - PRODUCCION RADIO             | 13                    | 12 días                             |
| GESTIÓN DOCUMENTAL                            | 12                    | 15 días                             |
| EVALUACIÓN INDEPENDIENTE - CONTROL INTERNO    | 9                     | 29 días                             |
| CANAL INSTITUCIONAL                           | 8                     | 12 días                             |
| COORDINACION DE PROCESOS DE SELECCION         | 8                     | 15 días                             |
| SEÑAL MEMORIA                                 | 7                     | 11 días                             |
| COORDINACION DE GESTION TALENTO HUMANO        | 7                     | 9 días                              |
| COORDINACION DE PLANEACION                    | 6                     | 75 días                             |
| RADIONICA                                     | 6                     | 13 días                             |
| COORDINACION GESTION TECNICA DE SEÑAL         | 6                     | 12 días                             |
| DIRECCION TECNOLOGIAS CONVERGENTES            | 6                     | 12 días                             |
| SUBGERENCIA DE RADIO                          | 5                     | 14 días                             |
| RTVC PLAY                                     | 3                     | 16 días                             |
| COORDINACION EMISION DE RADIO                 | 3                     | 15 días                             |
| GESTION CULTURAL                              | 2                     | 9 días                              |
| COORDINACION DE COMUNICACIONES                | 1                     | 11 días                             |
| COORDINACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA           | 2                     | 5 días                              |
| COORDINACION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION | 1                     | 13 días                             |
| COORDINACION EMISION TV                       | 1                     | 15 días                             |
| GERENCIA                                      | 1                     | 6 días                              |
| COORDINACION TESORERIA                        | 1                     | 7 días                              |



[www.rtv.gov.co](http://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