



Informe II Trimestre 2025

Gestión de Peticiones (PQRSD)

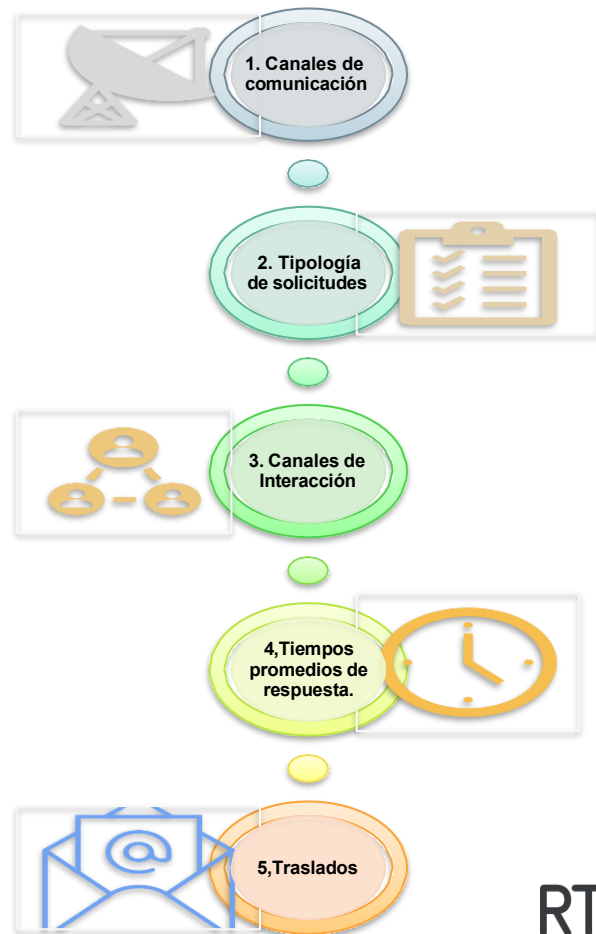
Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias



Informe PQRSD II Trimestre 2025

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



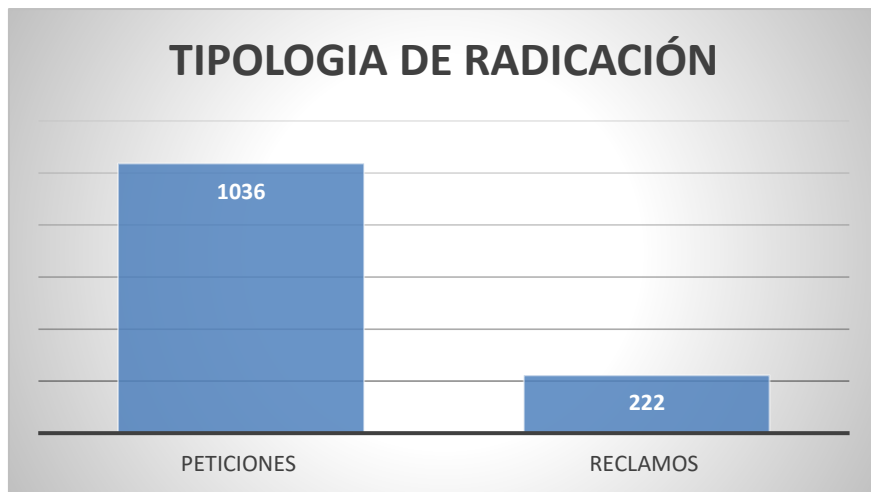
Informe PQRSD II Trimestre 2025 - Canales de Atención



Informe PQRSD II Trimestre 2025 - Tipo de solicitud

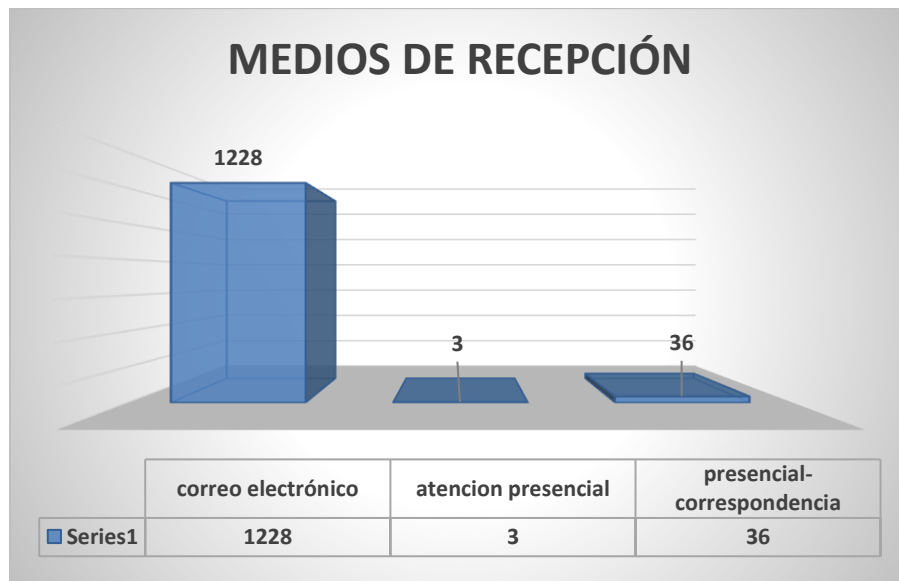
En el segundo trimestre de 2025, RTVC recibió un total de 1258 solicitudes clasificadas como PQRSD, lo que representa un aumento del 27.4% en comparación con las 955 solicitudes recibidas en el primer trimestre del anualidad 2025

Las 1258 solicitudes recibidas en RTVC durante el II Trimestre 2025, se discriminaron por tipología como se señala en el gráfico.



Informe PQRSD II Trimestre 2025 - Canales de Interacción – Medios de Recepción.

- La gráfica indica que las 1258 solicitudes que ingresaron a RTVC ingresaron por los medios de recepción dispuestos por la entidad de la siguiente manera:
- 1228 mediante correo electrónico
- 3 de manera personal
- 36 de mediante presencial- correspondencia
- Observamos 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 II Trimestre 2025 – Asignación por Áreas.

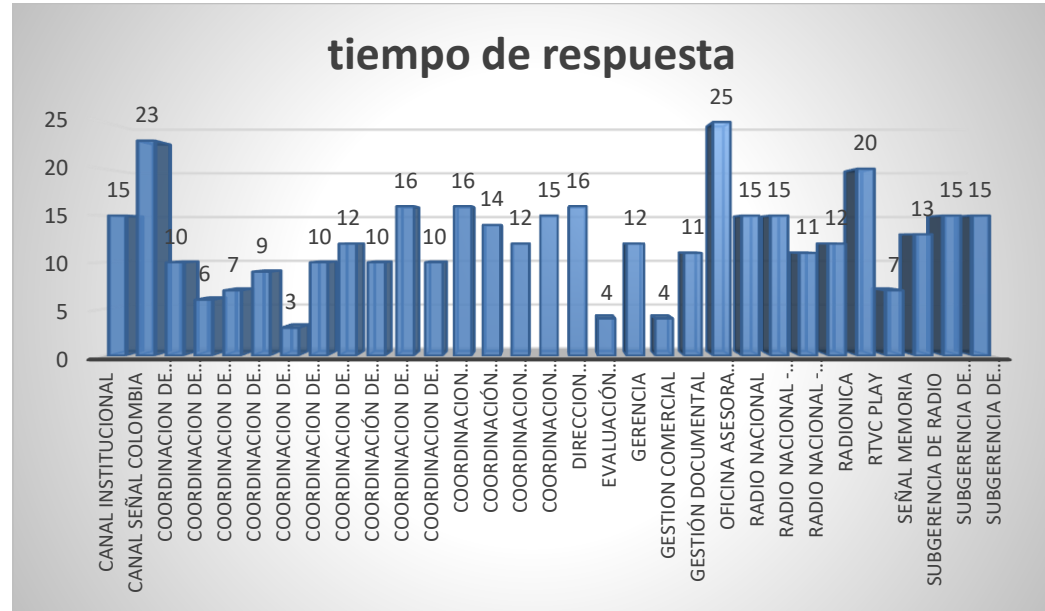


Informe PQSD II Trimestre 2025 - Tiempos promedio de Respuesta por área



El tiempo promedio de respuesta para las 1257 solicitudes recibidas en el primer trimestre de 2025 se mantuvo constante en 15 días, disminuyendo el promedio del primer trimestre de 2025, durante el cual se recibieron 955 solicitudes.

De las 1257 solicitudes radicadas, se evidenció que se superó el término inicial asignado en 81 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 de forma semanal.



Informe PQRSD II 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 tercer 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
1257

Respuestas no asociadas
81

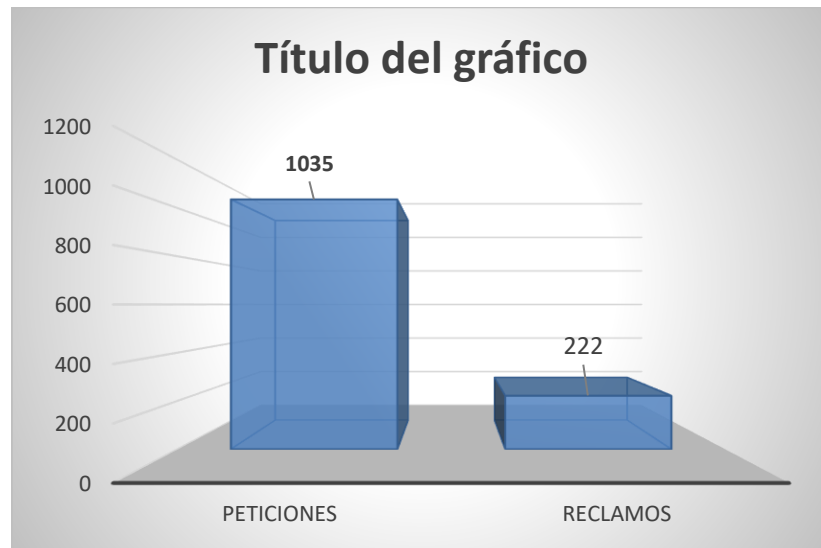
Informe PQRSD II Trimestre 2025 - Análisis general de las solicitudes

Radikaciones:

Frente a las solicitudes presentadas se evidencian peticiones de:

Peticiones (1035): 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 (222). 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 y otros asuntos de competencia del área de Tecnologías de la información



Informe PQRSD II Trimestre 2025 - Análisis general de las solicitudes

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

Este informe detalla:

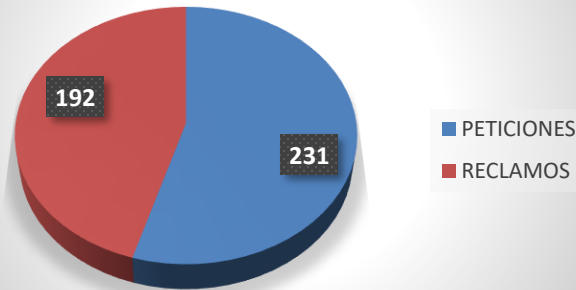
Reclamos (231) Fallas en la señal– las solicitudes presentadas por la ciudadanía generalmente se centran en las zonas rurales del país, y fallas en Bogotá, Villavicencio, Cali y Yopal usuarios que detallan la complejidad para que el servicio funcione adecuadamente.

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 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.

Peticiones (192) solicitudes presentadas para el área de Tecnologías de la Información por cuentas de cobro de arrendadores de inmuebles de territorios donde se encuentran las emisoras de Radionica y Radio Nacional de Colombia por acuerdos interadministrativos celebrados.

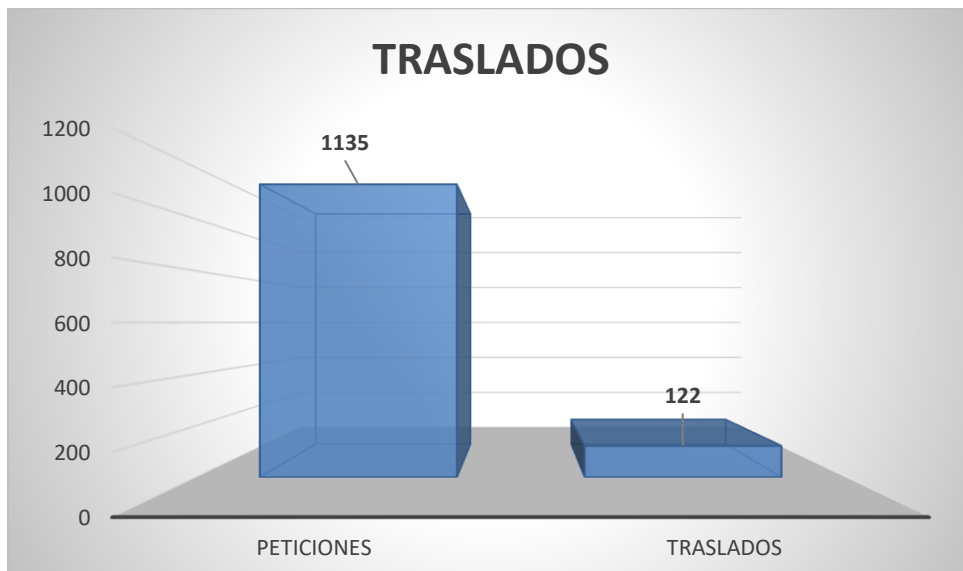
Con relación a la cifra reportada para el II trimestre del 2025 se evidenció un aumento con relación al trimestre anterior (I trim- 2025) para el área en mención.

Título del gráfico



Informe PQRSD II Trimestre 2025 – Traslados

Respecto de los traslados por no competencia (Artículo 21 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015) durante el II trimestre de 2025, de las 1257 solicitudes, 122 fueron trasladadas por competencia a otras entidades, lo que equivale al 9.70% de la totalidad de las solicitudes recibidas.



Informe PQRSD II Trimestre 2025 – Gestión por Áreas

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

En promedio de las radicaciones recibidas, se observó una disminución en 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, 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

ÁREA	PETICIONES ASIGNADAS	TIEMPO DE RESPUESTA
CANAL INSTITUCIONAL	10	15
CANAL SEÑAL COLOMBIA	62	23
COORDINACION DE COMUNICACIONES	8	10
COORDINACION DE CONTABILIDAD	10	6
COORDINACION DE GESTION JURIDICA	32	7
COORDINACION DE GESTION TALENTO HUMANO	6	9
COORDINACION DE PLANEACION	1	3
COORDINACION DE PRESUPUESTO	3	10
COORDINACION DE PROCESOS DE SELECCION Y CONTRATACION	13	12
COORDINACIÓN DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO	91	10
COORDINACION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	8	16
COORDINACION DE TESORERIA	1	10
COORDINACION EMISION DE RADIO	11	16
COORDINACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA	8	14
COORDINACION GESTION TECNICA DE SEÑALES	5	12
COORDINACION INGENIERIA DE RED	101	15
DIRECCION TECNOLOGIAS CONVERGENTES	391	16
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE - CONTROL INTERNO	14	4
GERENCIA	3	12
GESTION COMERCIAL	50	4
GESTIÓN DOCUMENTAL	2	11
OFICINA ASESORA JURIDICA	15	25
RADIO NACIONAL	20	15
RADIO NACIONAL - MUSICAL Y CULTURAL	5	15
RADIO NACIONAL - PRODUCCION RADIO	13	11
RADIONICA	15	12
RTVC PLAY	13	20
SEÑAL MEMORIA	22	7
SUBGERENCIA DE RADIO	10	13
SUBGERENCIA DE SOPORTE CORPORATIVO	2	15



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