



Radicado N° 202504000056831

Bogotá D.C., 20 de noviembre de 2025

Señor,

ANONIMO

Bogotá - Cundinamarca

ASUNTO: Respuesta a la comunicación con Radicado RTVC No. **202505510190812** – Falla en la señal

Cordial saludo.

En atención a su comunicación identificada con el radicado RTVC No. 202505510190812 de fecha 17 de octubre de 2025, a través de la cual manifestó:”(Canal Capital 16 TDT sin Audio, Canal trece 12 Tampoco, Por favor arreglar audio dado que algunos canales si se ve la imagen, pero no se escucha audio. Ejemplo. Canal capital 16 imagen si audio no. Canal trece 12 imagen si audio no Señal Colombia 8 imagen si audio no Los demás si bien)”; 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 damos respuesta en los siguientes términos:

Atendiendo su requerimiento de Falla en los contenidos multimedia que reportó, para saber más información nos gustaría saber:

¿En qué zona del país se encuentra?

¿La falla Fue temporal o persiste?

¿El canal que está intentando ver es Análogo o Digital (TDT)?

¿En qué número de canal sintoniza los canales que entran lluvioso?

¿Qué frecuencia de radio sintoniza?

¿Qué tipo de antena tiene?

para nosotros es vital la identificar puntualmente el problema que se presenta en la señal que está recibiendo en su televisor

Adicionalmente, manifestamos que nuestros contenidos los puede ver, con nuestra señal TDT pública, se debe utilizar cable coaxial de buena calidad con conectores bien ponchados, una antena apta para sintonizar las señales de televisión y que sea externa tipo yagui ubicada en un sitio alto con orientación a la estación más cercana. De manera posterior a cumplir con los requerimientos señalados, se debe realizar un escaneo de los canales dispositivo de sintonización televisor/decodificador para que pueda disfrutar de los canales de la televisión pública de manera óptima. Asimismo, le informamos que en el link <https://www.tdtparatodos.tv/como-me-conecto> usted

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

puede encontrar de manera detallada los pasos y requerimientos necesarios para disfrutar la señal TDT de manera óptima.

Sin otro particular, Radio Televisión Nacional de Colombia S.A.S. agradece su interés en recibir nuestros servicios y en hacernos llegar sus inquietudes; asimismo, se permite a través de la presente misiva, dar respuesta oportuna y de fondo a su petición.

Atentamente,

ALEJANDRO RODRÍGUEZ PENAGOS

Director de Tecnologías Convergentes

Proyectó: German Gamboa Ovalle. – Ingeniero Tecnologías Convergentes.