



Radicado N° 202504000062691

Bogotá D.C., 19 de diciembre de 2025

Señora
REINA TORO
Santa Marta - Magdalena

ASUNTO: Respuesta a la comunicación con Radicado RTVC No. **202505510195982** – Falla en la señal

Cordial saludo.

En atención a su comunicación identificada con el radicado RTVC No. 202505510195982 de fecha 2 de diciembre de 2025, a través de la cual manifestó: “*(Desde hace unos meses vengo presentando problemas con la sintonización del canal a través de la plataforma TDT. NUNCA en ninguna ciudad del país había problemas con Señal Colombia, de hecho, era muy probable que fuera el único canal con buena sintonización. Yo sigo los canales públicos desde hace más de 20 años. ¿Qué está pasando? Soy fiel televidente del canal, pero nunca más lo pude sintonizar, incluso, los canales privados salen con perfecta señal, pero ni Señal Colombia ni el Canal Institucional se pueden ver. Agradezco si se puede indagar dicha situación)*”; 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 de señal 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 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



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

óptima. Asimismo, le informamos que en el link <https://www.tdtparatodos.tv/como-me-conecto> usted 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.