



Radicado N° 202304400026371

Bogotá D. C., lunes, 10 de julio de 2023

Señor (a):  
**PETICIONARIO**  
Santa Barbara

**Asunto:** Respuesta a solicitud con radicado RTVC No. 202305700011592 referente a presuntas fallas en la señal TDT en Santa Barbara.

Cordial saludo.

Por medio de la presente comunicación y en atención a la solicitud con radicado RTVC No. 202305700011592 recibida el 20 de junio de 2023, a través de la cual manifestó "(...) *Fallas en la señal TDT santa barbara (...)*"; 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 en la materia, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

Dado que en su solicitud no se definió con claridad la ubicación exacta donde se presenta la presunta falla, lo cual es indispensable para establecer las causas de esta y realizar la gestión pertinente, no fue posible determinar las razones de la misma. Del mismo modo, es importante señalar que la anterior información no pudo ser aclarada, ampliada y/o confirmada, dado que en su petición no se indicó ningún dato de contacto como correo electrónico o número telefónico por medio del cual pudiéramos establecer comunicación con usted.

Así las cosas, es menester señalar que la recepción de una buena señal depende de diversos factores, por ejemplo, la alta densidad de edificaciones, las condiciones topográficas y los elementos utilizados. En tal sentido, para garantizar la adecuada recepción de la señal se debe utilizar cable coaxial de buena calidad con conectores bien ponchados, una antena externa tipo yagui ubicada en un sitio alto con orientación a la estación que brinda cobertura a su región y posterior a cumplir con los requerimientos señalados, se debe realizar un escaneo de los canales en su decodificador o TV.

En ese orden, se recomienda primeramente cumplir con las condiciones señaladas y posteriormente, realizar paso a paso el procedimiento anterior para que pueda disfrutar de los canales públicos nacionales de manera óptima.

En el siguiente link <https://www.tdtparatodos.tv/como-me-conecto> usted puede encontrar de manera más detallada los pasos y requerimientos necesarios para disfrutar de la señal TDT y así mismo, en el siguiente link <https://www.rtv.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario-terminos> usted puede encontrar la definición de los términos técnicos usados en la presente respuesta, en caso de ser necesario para una mejor comprensión de lo indicado.



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

Ahora bien, si una vez realizado el procedimiento señalado anteriormente, dicha situación continua, nos permitimos solicitarle se aclare, corrija, confirme y/o amplíe los datos suministrados y en virtud del principio de celeridad y con la única intención de agilizar el proceso y otorgar un servicio óptimo y de calidad, si es de su interés, allegue un número de teléfono o celular de contacto por medio del cual podamos establecer comunicación con usted, con el objetivo de aclarar, ampliar y confirmar la información suministrada. De no recibirse respuesta, entenderemos que ha desistido de su solicitud, que las causas de su requerimiento han sido resultas y se encuentra satisfecho con el servicio recibido.

Le recordamos que la información requerida puede ser allegada a través de correo electrónico a la dirección [peticionesquejasyreclamos@rtvc.gov.co](mailto:peticionesquejasyreclamos@rtvc.gov.co) o por medio de nuestros canales de atención telefónica mediante el número (1) 2200700 extensión 361 o la línea gratuita nacional 018000123414, para lo cual deberá citar el número de radicado N° 202304400026371.

Radio Televisión Nacional de Colombia - RTVC agradece su interés de recibir nuestros servicios y por hacernos llegar sus inquietudes.

Atentamente,



Firmado digitalmente por: LUIS  
ALFONSO VARGAS AMADO  
Serial del certificado:  
584281de23ffea4  
Entidad: RADIO TELEVISION  
NACIONAL DE COLOMBIA  
RTVC  
Unidad Organizacional:  
INGENIERÍA DE RED  
Cargo: COORDINADOR DE  
GESTION  
Localización: BOGOTA  
Fecha y hora:  
2023-07-11T12:13:36.035-05:00

**LUIS ALFONSO VARGAS AMADO**

Coordinador Gestión Ingeniería de Red con asignación de funciones de la Dirección de Tecnologías Convergentes.

**Proyectó:** Juan Carlos Jiménez – Contratista Coordinación Gestión Ingeniería de Red

**Revisó:** Adriana Rodríguez – Contratista Coordinación Gestión Ingeniería de Red  
Jaime Adriano Kuan – Contratista Coordinación Gestión Ingeniería de Red



Radicado 202305700011592 (d79545c6)

, 2023-06-20 08:55:52+00

Señores: RTVC

Ciudad

Asunto: Falla señal TDT rtvc

Fallas en la señal TDT santa barbara