



VEEDORIA DISTRITAL
BOGOTÁ D.C.
RECIBIDO

03 NOV 2012

HORA: 12-18
FIRMA: *[Signature]*

93

Al contestar por favor cite estos datos:

S.G. 001329
08 NOV. 2012
Bogotá, D.C.

186589

Doctora:
ADRIANA CORDOBA
Veedora Distrital
AK 24 No. 39 - 91
Bogotá

ASUNTO: Informe mensual Atención al ciudadano, Canal Capital

Con toda atención y en cumplimiento del artículo 3 del decreto 371 de 2010, me permito remitir copia del informe enviado mensualmente a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano correspondiente al mes de Octubre de 2012, conforme a lo establecido en la circular 018 de 2009.

Cordialmente,

[Signature]
CLAUDIA ROJAS URUEÑA
Secretaria General

Anexo 2 folios
Proyectó: Ibett Guerrero
Revisó: Edilson Rodriguez
5.5.15.300

[Signature]

Avenida El Dorado N° 66-63 Piso 5 PBX: 4578300 Bogotá D.C.
Email: ccapital@canalcapital.gov.co Web: www.canalcapital.gov.co
Línea gratuita de atención al cliente 01 8000 119555 y en Bogotá 3130396



BOGOTÁ
HUMANANA

**INFORME MENSUALIZADO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN
ENTIDADES DISTRITALES
CIRCULAR 018-2009**

ENTIDAD : CANAL CAPITAL

| | | |
|---|-------------------------|-------------|
| PERIODO DEL INFORME: OCTUBRE DE 2012 | DEL:01 AL:31 | 2012 |
|---|-------------------------|-------------|

TIPO DE REQUERIMIENTO

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|----------------------------|------------|--------------------------|
| Quejas | 0 | 0,00% |
| Reclamos | 11 | 8,39% |
| Sugerencias | 10 | 7,63% |
| Solicitudes de información | 110 | 83,90% |
| Total | 131 | 100% |

QUEJAS

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|----------------------------------|----------|--------------------------|
| Número de quejas pendientes | 0 | 0 |
| Número de quejas solucionadas | 0 | 0% |
| Total de quejas recibidas | 0 | 0% |

QUEJAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO

| ASUNTO | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|--------------|----------|--------------------------|
| Total | 0 | 0% |

RECLAMOS

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|------------------------------------|-----------|--------------------------|
| Número de reclamos pendientes | 0 | |
| Número de reclamos solucionados | 11 | |
| Total de reclamos recibidos | 11 | 100% |

RECLAMOS DISCRIMINADOS POR ASUNTO

| ASUNTO | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|-------------------------|-----------|--------------------------|
| Repetición programación | 9 | 82% |
| fallas en la señal | 2 | 18% |
| Total | 11 | 100% |

95

| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | | |
|--|------------|--------------------------|
| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
| Número de solicitudes de información pendientes | 0 | |
| Número de solicitudes de información solucionadas | 110 | |
| Total de solicitudes de información recibidas | 110 | 100% |

| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO | | |
|---|------------|--------------------------|
| ASUNTO | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
| Información Programación | 22 | 20% |
| Copias programas | 21 | 19% |
| Ofertas servicio de TV | 9 | 8% |
| Sugerencia programación | 0 | 0% |
| Participación programas | 18 | 16% |
| Cubrimiento de eventos | 10 | 9% |
| Asesorias pedagógicas | 3 | 3% |
| Prácticas estudiantiles | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 9 | 8% |
| Horario | 4 | 4% |
| Proyectos de TV | 1 | 1% |
| Servidores públicos | 4 | 4% |
| Tarifas comerciales | 1 | 1% |
| Fallas en la señal | 1 | 1% |
| Repeticiones | 7 | 6% |
| Total | 110 | 100% |

| SUGERENCIAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO | | |
|--------------------------------------|-----------|--------------------------|
| ASUNTO | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
| Ofertas servicios de TV | 1 | 10% |
| Programación | 9 | 90% |
| Total | 10 | 100% |