



37

VEED*13SEP24 15:07.10s
VEEDURIA DISTR 192619

Al contestar por favor cite estos datos:

S.G. 001760

Bogotá, D.C.

24 SET. 2013

Doctora:

ADRIANA CÓRDOBA ALVARADO

VEEDURIA DISTRITAL

AK 24 No. 39 - 91

Bogotá D.C.

ASUNTO: Informe Mensual Atención al Ciudadano, Canal Capital

Respetada doctora Córdoba

En cumplimiento del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, de manera atenta remito copia del informe que se envía mensualmente a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, correspondiente al mes de Agosto de 2013, conforme a lo establecido en la Circular 018 de 2009.

Cordialmente,

CLAUDIA ROJAS URUEÑA

Secretaria General

Anexo 2 folios

Proyectó: Ibett Guerrero

Revisó: Lucyman Andrade

5.5.15.300

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: AGOSTO DEL:01 AL:31 2013

TIPO DE REQUERIMIENTO

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Quejas	3	4,41%
Reclamos	2	2,9%
Sugerencias	1	1,47%
Solicitudes de información	15	22,1%
Felicitaciones	28	41,2%
Petición Interés particular	9	13,2%
Petición Interés General	5	7,4%
Consulta	5	7,35%
Total	68	100%

QUEJAS

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de quejas pendientes	0	
Número de quejas solucionadas	3	100%
Total de quejas recibidas	3	100%

QUEJAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO

ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Programación canal	3	100%
Total	3	100%

RECLAMOS

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de reclamos pendientes	0	
Número de reclamos solucionados	2	100,00%
Total de reclamos recibidos	2	100%

RECLAMOS DISCRIMINADOS POR ASUNTO

ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Programación Canal	2	100
Total	2	100%

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de solicitudes de información pendientes	0	
Número de solicitudes de información solucionadas	15	100%
Total de solicitudes de información recibidas	15	100%

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO

ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Copias programas	4	27%
Asesorías pedagógicas	1	7%
Horario programación	1	7%
Cubrimiento de evento	1	7%
Información programación	6	40%
Proyecto de Televisión	1	7%
Servicio de Televisión	1	7%
Total	15	100%

SUGERENCIAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Programación	1	100%
Total	1	100%

FELICITACIONES DISCRIMINADOS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Programación Canal Capital	28	100%
Total	28	100%

PETICION DE INTERES PARTICULAR		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACION PORCENTUAL
Asesorías pedagógicas	1	11%
Cubrimiento de evento	1	11%
Participación programa	1	11%
Prácticas profesionales	1	11%
Tarifas comerciales	3	33%
Servicio social	2	22%
Total	9	100%

PETICION DE INTERES GENERAL		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Asesorías pedagogicas	2	40%
Participación en programa	3	60%
Total	5	100%

CONSULTAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Programación	1	20.0%
Señal de televisión	4	80%
Total	5	100%

Proyectó: Ibett Guerrero

Revisó: Lucymar Andrade