



81
VEEDURÍA DISTRITAL
RECIBIDO
- 5 OCT 2012
HORA: 9:48am
FIRMA: carolina P
85895

Al contestar por favor cite estos datos:

S.G. 001048
Bogotá, D.C. 05 OCT. 2012

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 Septiembre de 2012, conforme a lo establecido en la circular 018 de 2009.

Cordialmente,


CLAUDIA ROJAS URUEÑA
Secretaria General

Anexo 2 folio
Proyectó: Ibett Guerrero *Ibett*
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: SEPTIEMBRE DE 2012 DEL:01 AL:30 2012

TIPO DE REQUERIMIENTO

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Quejas	2	1,63%
Reclamos	8	6,55%
Sugerencias	13	10,60%
Solicitudes de información	99	81,10%
Total	122	100%

QUEJAS

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de quejas pendientes	0	
Número de quejas solucionadas	2	100%
Total de quejas recibidas	2	100%

QUEJAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO

ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Servidores públicos	2	100%
Total	2	100%

RECLAMOS

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de reclamos pendientes	0	
Número de reclamos solucionados	8	100,00%
Total de reclamos recibidos	8	100%

RECLAMOS DISCRIMINADOS POR ASUNTO

ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Fallas en la señal	1	13%
Repetición programación	3	38%
Información Programación	4	50%
Total	8	100%

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de solicitudes de información pendientes	0	
Número de solicitudes de información solucionadas	99	100%
Total de solicitudes de información recibidas	99	100%

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Información Programación	24	24,24
Copias programas	14	14,14
Ofertas servicio de TV	10	10,1
Sugerencia programación	1	1,01
Participación programas	10	10,1
Cubrimiento de eventos	2	2,02
Asesorías pedagógicas	5	5,05
Prácticas estudiantiles	2	2,02
Felicitaciones	16	16,2
Horario	4	4,01
Proyectos de TV	2	2,02
Servidores públicos	2	2,02
Tarifas comerciales		
Fallas en la señal	1	1,01
Repeticiones	6	6,06
Total	99	100,00

SUGERENCIAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Ofertas servicios de TV	1	7,69
Programación	11	84,62
Prácticas	1	7,69
Total	13	100,00