



Al contestar por favor cite estos datos:

S.G. 000393
Bogotá, D.C. 05 MAR. 2013

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

VEEDURIA DISTR 188349

VEED*13MAR 6 9:53.4

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 Febrero de 2013, conforme a lo establecido en la circular 018 de 2009.

Cordialmente,


CLAUDIA ROJAS URUEÑA
Secretaria General

Anexo 2 folios
Proyectó: Ibett Guerrero 
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
HUGANA

INFORME MENSUALIZADO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE ENTIDAD : CANAL CAPITAL			
PERIODO DEL INFORME: FEBRERO DE 2013		DEL:01	AL:28
2013			
TIPO DE REQUERIMIENTO			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL	
Quejas	1	2,00%	
Reclamos	7	13,40%	
Sugerencias	5	9,60%	
Solicitudes de información	39	75,00%	
Total	52	100%	

QUEJAS		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de quejas pendientes	0	100%
Número de quejas solucionadas	1	
Total de quejas recibidas	1	100%

QUEJAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Servidores públicos otras entidades	1	100%
Total	1	100%

RECLAMOS		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de reclamos pendientes	0	
Número de reclamos solucionados	7	100%
Total de reclamos recibidos	7	100%

RECLAMOS DISCRIMINADOS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Programación	2	29%
ofertas servicios de television	1	14%
prácticas	1	14%
fallas en la señal	2	29%
servidores publicos	1	14%
Total	7	100%

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de solicitudes de información pendientes	0	
Número de solicitudes de información solucionadas	39	100%
Total de solicitudes de información recibidas	39	100%

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Información Programación	2	5,12%

Copias programas	7	18%
Ofertas servicio de TV	8	20,5%
Sugerencia programación		
Participación programas	1	2,5%
Cubrimiento de eventos		
Asesorias pedagógicas	3	7,6%
Prácticas estudiantiles		
Felicitaciones	12	30,7%
Horario		
Proyectos de TV		
Servidores públicos		
Tarifas comerciales	1	2,5%
Fallas en la señal		
Repeticiones	5	13,0%
Total	39	100%

SUGERENCIAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
participacion en programas	2	40%
programación	2	40%
servidores públicos	1	20%
Total	5	100%