



VEEDURIA DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
RECIBIDO

13 AGO 2012

HORA: 11:26 am
FIRMA: Carolina P

184852

Al contestar por favor cite estos datos:

S.G. 001304

Bogotá, D.C. 10 AGO. 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 julio de 2012, conforme a lo establecido en la circular 018 de 2009.

Cordialmente,


CLAUDIA ROJAS URUEÑA
Secretaria General

Anexo 1 folio
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
HUMANANA

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

ENTIDAD : CANAL CAPITAL

PERIODO DEL INFORME: JULIO DE 2012

DEL:01

AL:31

2012

TIPO DE REQUERIMIENTO

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Quejas	1	0,91%
Reclamos	13	11,90%
Sugerencias	9	8,20%
Solicitudes de información	86	78,80%
Total	109	100%

QUEJAS

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

QUEJAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO

ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Servidores públicos	1	100%
Total	1	100%

RECLAMOS

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de reclamos pendientes	0	
Número de reclamos solucionados	13	100,00%
Total de reclamos recibidos	13	100%

RECLAMOS DISCRIMINADOS POR ASUNTO

ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Fallas en la señal	1	8%
Información Programación	12	92%
Total	13	100%

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de solicitudes de información pendientes	0	
Número de solicitudes de información solucionadas	86	100%
Total de solicitudes de información recibidas	86	100%

5a

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Información Programación	18	20,9
Copias programas	13	15,1
Ofertas servicio de TV	14	16,2
Sugerencia programación	4	4,67
Participación programas	7	8,13
Cubrimiento de eventos	9	10,4
Asesorias pedagógicas	1	1,16
Prácticas estudiantiles	4	4,67
Felicitaciones	10	11,6
Horario	0	0%
Proyectos de TV	3	3%
Servidores públicos	1	1%
Tarifas comerciales	0	0%
Fallas en la señal	1	1%
Repeticiones	1	1%
Total	86	100%

SUGERENCIAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Programación	8	89%
Participación en programa	1	11%
Total	9	100%