



VEED'13OCT 4 15:21.23s

VEEDURIA DISTR 192863

Al contestar por favor cite estos datos:

S.G. 001828

Bogotá, D.C. 04 OCT. 2013

Doctora:  
**ADRIANA CÓRDOBA ALVARADO**  
VEEDURIA DISTRITAL  
AK 24 No. 39 - 91  
Bogotá D.C.

ASUNTO: Informe Mensual Atención al Ciudadano mes de Septiembre, 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 Septiembre de 2013, conforme a lo establecido en la Circular 018 de 2009.

Cordialmente,



**RICARDO ROLDAN GAVIRIA**  
Secretario General  
Anexo 2 folios

Proyectó: Ibett Guerrero  
Revisó: Lucymary Andrade  
5.5.15.300

| INFORME MENSUALIZADO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE |            |                          |       |
|--|------------|--------------------------|-------|
| ENTIDAD : CANAL CAPITAL  |            |                          |       |
| PERIODO DEL INFORME: SEPTIEMBRE  |            | DEL:01                   | AL:30 |
| 2013   |            |                          |       |
| TIPO DE REQUERIMIENTO  |            |                          |       |
| DESCRIPCIÓN  | CANTIDAD   | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |       |
| Quejas   | 3          | 2,94%                    |       |
| Reclamos   | 1          | 1,0%                     |       |
| Sugerencias  | 10         | 9,80%                    |       |
| Solicitudes de información   | 20         | 19,6%                    |       |
| Felicitaciones   | 32         | 31,3%                    |       |
| Petición Interés particular  | 13         | 12,7%                    |       |
| Petición Interés General   | 9          | 8,8%                     |       |
| Consulta   | 14         | 13,70%                   |       |
| <b>Total</b>   | <b>102</b> | <b>100%</b>              |       |
| QUEJAS   |            |                          |       |
| DESCRIPCIÓN  | CANTIDAD   | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |       |
| Número de quejas pendientes  | 0          |                          |       |
| Número de quejas solucionadas  | 3          | 100%                     |       |
| <b>Total de quejas recibidas</b>                                       | <b>3</b>   | <b>100%</b>              |       |
| QUEJAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO  |            |                          |       |
| ASUNTO   | CANTIDAD   | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |       |
| Programación canal   | 2          | 67%                      |       |
| Servidores públicos  | 1          | 33%                      |       |
| <b>total</b>   | <b>3</b>   | <b>100%</b>              |       |
| RECLAMOS   |            |                          |       |
| DESCRIPCIÓN  | CANTIDAD   | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |       |
| Número de reclamos pendientes  | 0          |                          |       |
| Número de reclamos solucionados  | 1          | 100,00%                  |       |
| <b>Total de reclamos recibidos</b>                                     | <b>1</b>   | <b>100%</b>              |       |
| RECLAMOS DISCRIMINADOS POR ASUNTO                                      |            |                          |       |
| ASUNTO   | CANTIDAD   | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |       |
| Señal de televisión  | 1          | 100                      |       |
| <b>Total</b>   | <b>1</b>   | <b>100%</b>              |       |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN   |            |                          |       |
| DESCRIPCIÓN  | CANTIDAD   | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |       |
| Número de solicitudes de información pendientes                        | 0          |                          |       |
| Número de solicitudes de información solucionadas                      | 20         | 100%                     |       |
| <b>Total de solicitudes de información recibidas</b>                   | <b>20</b>  | <b>100%</b>              |       |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO                    |            |                          |       |
| ASUNTO   | CANTIDAD   | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |       |
| Copias programas   | 10         | 50%                      |       |
| Participación en programa  | 2          | 10%                      |       |

|                          |           |             |
|--------------------------|-----------|-------------|
| Tarifas comerciales      | 1         | 5%          |
| Información programación | 5         | 25%         |
| Proyecto de Televisión   | 1         | 5%          |
| Servicio de Televisión   | 1         | 5%          |
| <b>Total</b>             | <b>20</b> | <b>100%</b> |

| <b>SUGERENCIAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO</b> |           |                          |
|---|-----------|--------------------------|
| ASUNTO                                      | CANTIDAD  | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
| Señal de televisión                         | 1         | 10%                      |
| Servidores públicos                         | 2         | 20%                      |
| Servicio de televisión                      | 2         | 20%                      |
| Programación                                | 5         | 50%                      |
| <b>Total</b>                                | <b>10</b> | <b>100%</b>              |

| <b>FELICITACIONES DISCRIMINADOS POR ASUNTO</b> |           |                          |
|--|-----------|--------------------------|
| ASUNTO   | CANTIDAD  | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
| Programación Canal Capital                     | 29        | 90,60%                   |
| Servidores públicos                            | 2         | 6,25%                    |
| Señal de Televisión                            | 1         | 3,1%                     |
| <b>Total</b>                                   | <b>32</b> | <b>100%</b>              |

| <b>PETICION DE INTERES PARTICULAR</b> |           |                          |
|---------------------------------------|-----------|--------------------------|
| ASUNTO                                | CANTIDAD  | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
| Asesorías pedagógicas                 | 3         | 23%                      |
| Copias                                | 3         | 23%                      |
| Proyecto de television                | 1         | 8%                       |
| Repeticiones                          | 2         | 15%                      |
| Servicio de televisión                | 4         | 31%                      |
| <b>Total</b>                          | <b>13</b> | <b>100%</b>              |

| <b>PETICION DE INTERES GENERAL</b> |          |                          |
|------------------------------------|----------|--------------------------|
| ASUNTO                             | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
| Cubrimiento de evento              | 1        | 11%                      |
| Visitas académicas                 | 5        | 56%                      |
| Participación en programa          | 3        | 33%                      |
| <b>Total</b>                       | <b>9</b> | <b>100%</b>              |

| <b>CONSULTAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO</b> |           |                          |
|---|-----------|--------------------------|
| ASUNTO                                    | CANTIDAD  | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
| Repeticiones                              | 2         | 14,3%                    |
| Señal de televisión                       | 12        | 86%                      |
| <b>Total</b>                              | <b>14</b> | <b>100%</b>              |

Proyectó: Ibett Guerrero *Ibett*  
 Revisó: Lucymar Andrade