



CANAL  
**Capital**  
televisión más humana

SG  
No - 0051  
Bogotá, D.C. 16 ENE. 2015

112

**MEMORANDO**

**PARA:** IVONNE ANDREA TORRES CRUZ  
Jefe Oficina Control Interno

**DE:** ALEJANDRO SUÁREZ PARADA  
Secretario General

**ASUNTO:** Informe 2° Semestre 2014, oficina de Atención al ciudadano

Cordial saludo

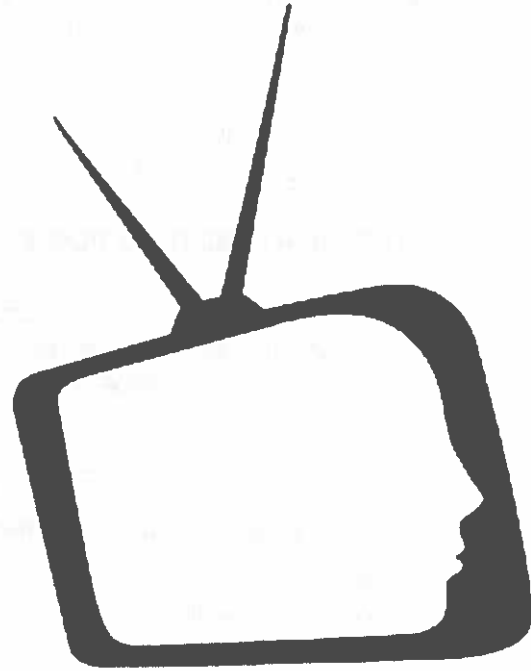
Con toda atención y respeto, remito a su despacho el Segundo Informe semestral del año 2014 referente al Proceso y las PQRS, reportadas por la oficina de Atención al Ciudadano.

Atentamente,

**ALEJANDRO SUÁREZ PARADA**  
Secretario General

Proyectó: Ibett Guerrero

113



CANAL  
**Capital**

Televisión más humana

INFORME PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
2º SEMESTRE JULIO - DICIEMBRE 2014

AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
CANAL CAPITAL

Bogotá, 14 de enero de 2015

La Oficina de Atención al Ciudadano de Canal Capital presenta el informe de atención, direccionamiento y seguimiento de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía durante el semestre comprendido entre julio y diciembre de 2014.

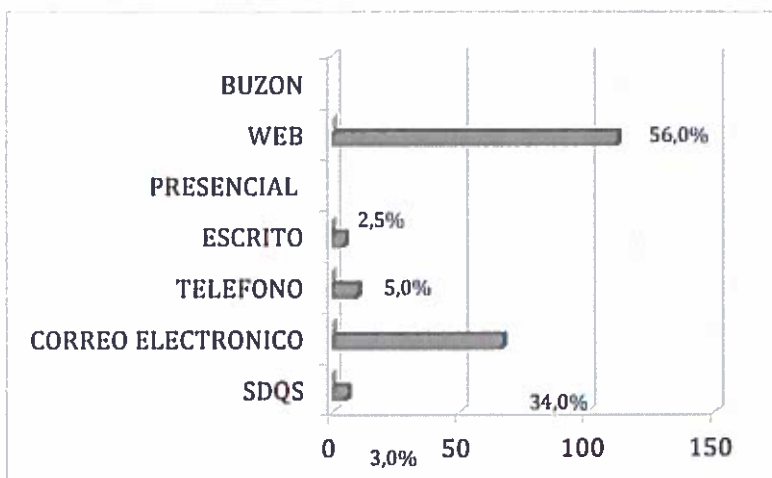
En el mismo se refleja la gestión, sobre el total de requerimientos recibidos, tramitados y cerrados en Canal, así como los tipos de requerimientos, principales canales de interacción, los subtemas ciudadanos más reiterados.

### 1. SOLICITUDES ATENDIDAS POR CANAL DE RECEPCIÓN

En el Segundo semestre del año 2014 se recibieron un total de **200** requerimientos, entre solicitudes de información, derechos de petición, quejas, reclamos, felicitaciones entre otros, a través de los diferentes medios dispuestos para la atención.

CANAL DE RECEPCION	No. Requerimientos	%
SDQS	6	3,0%
CORREO ELECTRONICO	67	34%
TELEFONO	10	5,0%
ESCRITO	5	2,50%
PRESENCIAL		
WEB	112	56,0%
BUZON		
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100,00%</b>

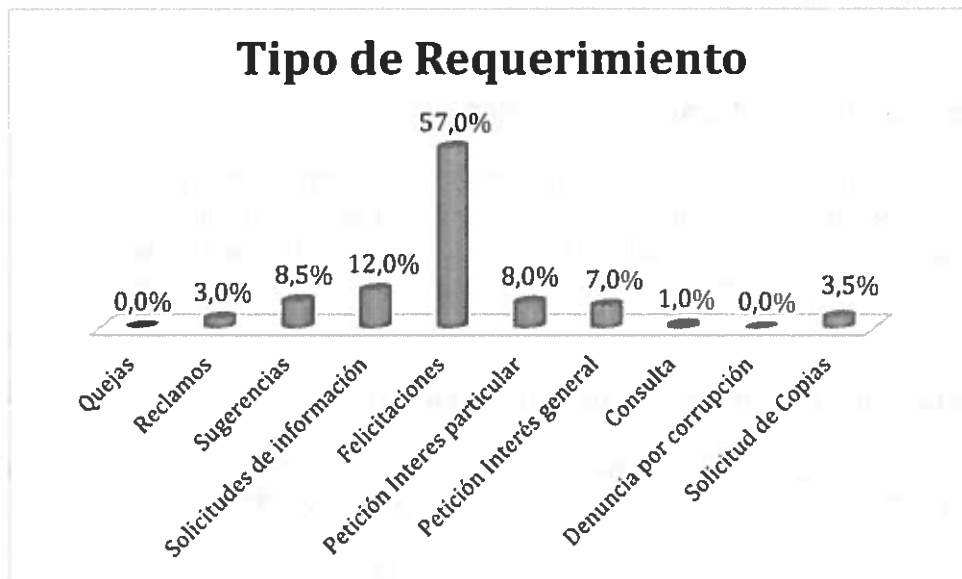
Nuevamente, se evidencia que el medio de recepción más utilizado por los ciudadanos es el aplicativo publicado en la **web** con un 56%; seguido de requerimientos recibidos a través del **correo electrónico** con un total de 34%; a través del medio **telefónico** un 5%, **escrito** un 2.5%, y un 3% de los requerimientos fueron interpuestos a través de la **Central de quejas** del Distrito SDQS.



## 2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

En el siguiente cuadro se relacionan las por Tipo de Requerimiento, las solicitudes atendidas y cerradas a través de la Oficina de Atención al Ciudadano entre el 1 de JULIO y el 31 de DICIEMBRE del año 2014.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Quejas	0	0,0%
Reclamos	6	3,0%
Sugerencias	17	8,5%
Solicitudes de información	24	12,0%
Felicitaciones	114	57,0%
Petición Interés particular	16	8,0%
Petición Interés general	14	7,0%
Consulta	2	1,0%
Denuncia por corrupción	0	0,0%
Solicitud de Copias	7	3,5%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>



### 2.1 Quejas

Teniendo en cuenta que las quejas recaen sobre funcionarios públicos o personas que realicen funciones en entidades del Estado, en el segundo trimestre no se reportan quejas por parte de los televidentes.

## **2.2 Reclamos**

Los reclamos se presentaron especialmente por fallas en la señal de televisión en algunos sectores del distrito, por desacuerdos con la programación, la desactualización de la página web y por la suspensión de la transmisión de eventos especiales en navidad.

## **2.3 Felicitaciones**

Por su parte, los ciudadanos siguen reportando la sintonía y la aceptación por la programación. Así reportamos que: un 33% se refirieron a la programación general de Canal Capital; un 29% catalogan El Primer Café, como el mejor programa de las mañanas, un 19% manifestaron su solidaridad con el Canal y sus trabajadores, El 4% de las felicitaciones corresponden a la transmisión del Debate sobre Paramilitarismo, con un 3% cada uno están las transmisiones especiales y conciertos emitidos, los informativos y el equipo de profesionales, el 2% se refieren a la transmisión de la Película Infierno o paraíso y la franja de análisis, y un 1% manifestaron su complacencia con documentales como el especial a Jaime garzón y Grandes Temas.

## **2.4 Sugerencias**

En lo referente a las sugerencias de los televidentes, evidenciamos que los ciudadanos reiteran la necesidad de emitir programas de música colombiana, habilitar teléfonos en estudios y programas sobre cocina colombiana.

## **2.5 Solicitudes de información y copias**

Las solicitudes de información más comunes son: Copias de programas, Horarios, solicitudes de prácticas, información sobre la señal de televisión, parrilla de programación y transmisiones especiales. Las solicitudes de información y las copias han tenido una baja gracias a la publicación de nuestros trámites, servicios y los programas propios en el portal Web.

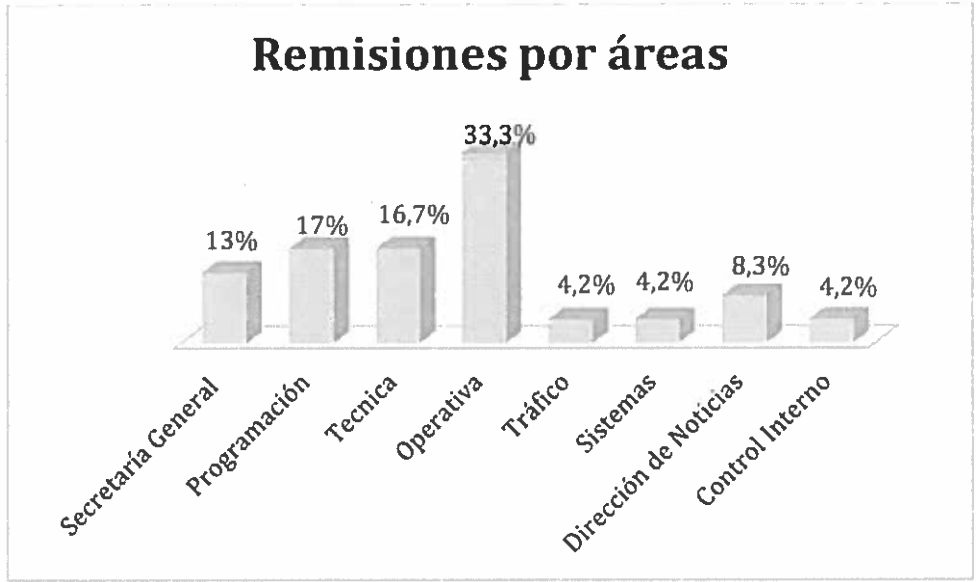
## **2.6 Peticiones de Interés Particular y General**

Se reiteran las solicitudes Asesorías académicas, peticiones para el cubrimiento de eventos, la participación en programas y las solicitudes de prácticas profesionales.

Por su parte las peticiones de interés general se refieren a solicitudes de visitas Retransmisión de la Señal y cubrimiento de eventos.

## **3. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA**

De los 200 requerimientos atendidos por la Oficina de Atención al Ciudadano, se remitieron 24 solicitudes a las áreas competentes de respuesta, dando cumplimiento al numeral 1 del Art. 3, del Decreto 371 de 2010 en los términos de "Suministro de respuestas de fondo". Las áreas a las cuales se remitieron requerimientos y que fueron cerrados con respuesta son:



Adicionalmente, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano de Canal Capital, se recibieron un total de 28 peticiones las cuales se trasladaron a diferentes Entidades del Distrito responsables de respuesta a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, entre ellas: Movilidad, Transmilenio, Secretaría de Educación, SITP, Secretaría de Salud, Gobierno, Integración Social, ETB, Idartes, Dadep, Ipes, Espacio Público entre otras, dando cumplimiento al Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011. Estas peticiones no son reportadas en los informes presentados por Canal Capital.

**4. TIEMPOS DE RESPUESTA**

Los tiempos de respuesta de las diferentes peticiones se determinan de acuerdo a lo contemplado en el Artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En este sentido, toda petición se resuelve dentro de los 15 días siguientes a su recepción. Las solicitudes de información, Visitas guiadas, servicio de copiado y Servicio Social se resuelven de manera inmediata por el responsable de Atención al Ciudadano y en caso de Servicio social por la Dirección de Noticias. En general el tiempo de respuesta se mantiene dentro de los términos establecidos por la Ley, salvo lo dispuesto en el Artículo 30 de la Ley 182 de 1995 "Derechos a la rectificación". (Anexo 1, Informe de Indicadores de oportunidad)



**MATRIZ DE ESTÁNDARES E INDICADORES DE TRÁMITES Y SERVICIOS**  
**DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO**  
**SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

2. Responsables de suministrar la información en la entidad	Nombre completo: <b>Isabel Guzmán Ramírez</b>	A	B	C	D
Dependencia:	Administración	2013			

Cargo: Asesor en Ventas y Mercadeo  
 Correo electrónico: [isabelguzman@camalcapital.gov.co](mailto:isabelguzman@camalcapital.gov.co)

1. NOMBRE DE LA ENTIDAD  
**CAMAL CAPITAL**

4. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS (ORT)	Minutos, horas, días y/o meses	Tiempo promedio utilizado en la realización del trámite en el periodo analizado	Trimestral

INDICADOR DE SERVICIO (SI)  
 Porcentaje de cumplimiento (%)

6. CLASIFICACIÓN (Trámite o servicio)	7. LÍMITE DE MEDIDA DE MEDIDA	8. (1) ESTADÍSTICAS DE RESPUESTA		9. FUENTE DE INFORMACIÓN	10. 1er Período (Enero, Febrero, Marzo)			11. 2do Período (Abril, Mayo, Junio)			12. 3er Período (Julio, Agosto, Septiembre)			13. 4to Período (Octubre, Noviembre, Diciembre)			
		IMEDIATO	LARGO PLAZO		OPORTUNIDAD	SERVICIO	OPORTUNIDAD	SERVICIO	OPORTUNIDAD	SERVICIO	OPORTUNIDAD	SERVICIO	OPORTUNIDAD	SERVICIO			
SOLICITUD COPIAS	DÍAS	15		SCS	1,000		1,000	17.00	100.00	1,000	100.00	1,000	100.00	1,000	100.00	1,000	100.00
ASESORÍAS PEDAGÓGICAS	DÍAS	15		SCS	1,000		1,000	6.00	100.00	1,380	100.00	1,000	100.00	1,000	100.00	1,000	100.00
PROGRAMACIÓN SEMINARIAL	DÍAS	15		SCS	4,500		2,500	280.00	62.22	5,000	111.11	5,000	111.11	5,000	111.11	5,000	111.11
SERVICIO SOCIAL	DÍAS	1		SCS	0,000		0,000	3.00	100.00	0,000	0.00	0,000	0.00	0,000	0.00	0,000	0.00

(1) El tiempo de respuesta se clasifica en:  
 Inmediato: Máximo diez (10) días  
 Mediano: 2 a 15 días  
 Largo Plazo: 16 días en adelante

\* Disponer información balanceada

11. FACTORES

CRÍTICO	El tiempo de respuesta es superior al establecido
ESTABLE	El tiempo de respuesta es igual al establecido
DEFICIENTE	El tiempo de respuesta es inferior al establecido



116