



AJ

VEEDURÍA DISTRITAL  
**RECIBIDO**  
06 JUN 2012  
HORA: 10:37 am  
FIRMA: Cabinda P  
#Bd 183882

Al contestar por favor cite estos datos:

S.G.

000946

Bogotá, D.C.

06 JUN. 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 Mayo de 2012, conforme a lo establecido en la circular 018 de 2009.

Cordialmente,

  
**CLAUDIA ROJAS URUEÑA**  
Secretaria General

Anexo 1 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](mailto:ccapital@canalcapital.gov.co) Web: [www.canalcapital.gov.co](http://www.canalcapital.gov.co)  
Línea gratuita de atención al cliente 01 8000 119555 y en Bogotá 3130396



**BOGOTÁ**  
HUMANA

16

INFORME MENSUALIZADO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
ENTIDADES DISTRITALES		
CIRCULAR 018-2009		
ENTIDAD : CANAL CAPITAL		
PERIODO DEL INFORME: MAYO DE 2012	DEL:01	AL:31
2012		
TIPO DE REQUERIMIENTO		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Quejas	2	1,28%
Reclamos	8	5,23%
Sugerencias	5	3,27%
Solicitudes de información	137	89,56%
no registra	1	0,66%
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>
QUEJAS		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de quejas pendientes	0	0
Número de quejas solucionadas	2	100%
<b>Total de quejas recibidas</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>
QUEJAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Servidores públicos	2	100%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>
RECLAMOS		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de reclamos pendientes	0	0
Número de reclamos solucionados	8	100,00%
<b>Total de reclamos recibidos</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>
RECLAMOS DISCRIMINADOS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Fallas en la señal	3	38%
Sugerencia Programación	1	13%
participación en programa	1	13%
Oferta serviciod de Televisión	1	13%
cuprimiento evento	2	25%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de solicitudes de información pendientes	0	0
Número de solicitudes de información solucionadas	137	100%
<b>Total de solicitudes de información recibidas</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Información Programación, Horario y Repeticiones	30	22%
Asesorías pedagógicas, prácticas estudiantiles, proyectos de TV	13	9%
Sugerencia programación, participación programas, felicitaciones	12	9%
Tarifas comerciales, copias programas, ofertas servicio de TV	67	49%
Cubrimiento de eventos, servicio social, servidores públicos, no registra	15	11%
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>
SUGERENCIAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Sugerencias programación	1	20%
Felicitaciones programación	1	20%
Información programación	3	60%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>