



**Capital**  
Televisión más humana

81  
VEEDURÍA DISTRITAL  
**RECIBIDO**  
- 5 OCT 2012 9:48am  
HORA: carolina P  
FIRMA: 35895

Al contestar por favor cite estos datos:

S.G. 001048  
Bogotá, D.C. 05 OCT. 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 Septiembre de 2012, conforme a lo establecido en la circular 018 de 2009.

Cordialmente,

  
**CLAUDIA ROJAS URUEÑA**  
Secretaria General

Anexo 2 folio  
Proyectó: Ibett Guerrero *jeul*  
5.5.15.300

82

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

**ENTIDAD : CANAL CAPITAL**

<b>PERIODO DEL INFORME: SEPTIEMBRE DE 2012</b>	<b>DEL:01</b>	<b>AL:30</b>	<b>2012</b>
--	---------------	--------------	-------------

**TIPO DE REQUERIMIENTO**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL</b>
Quejas	2	1,63%
Reclamos	8	6,55%
Sugerencias	13	10,60%
Solicitudes de información	99	81,10%
<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>100%</b>

**QUEJAS**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL</b>
Número de quejas pendientes	0	
Número de quejas solucionadas	2	100%
<b>Total de quejas recibidas</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

**QUEJAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO**

<b>ASUNTO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL</b>
Servidores públicos	2	100%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

**RECLAMOS**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL</b>
Número de reclamos pendientes	0	
Número de reclamos solucionados	8	100,00%
<b>Total de reclamos recibidos</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**RECLAMOS DISCRIMINADOS POR ASUNTO**

<b>ASUNTO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL</b>
Fallas en la señal	1	13%
Repetición programación	3	38%
Información Programación	4	50%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL</b>
Número de solicitudes de información pendientes	0	
Número de solicitudes de información solucionadas	99	100%
<b>Total de solicitudes de información recibidas</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO</b>		
<b>ASUNTO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL</b>
Información Programación	24	24,24
Copias programas	14	14,14
Ofertas servicio de TV	10	10,1
Sugerencia programación	1	1,01
Participación programas	10	10,1
Cubrimiento de eventos	2	2,02
Asesorías pedagógicas	5	5,05
Prácticas estudiantiles	2	2,02
Felicitaciones	16	16,2
Horario	4	4,01
Proyectos de TV	2	2,02
Servidores públicos	2	2,02
Tarifas comerciales		
Fallas en la señal	1	1,01
Repeticiones	6	6,06
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,00</b>

<b>SUGERENCIAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO</b>		
<b>ASUNTO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL</b>
Ofertas servicios de TV	1	7,69
Programación	11	84,62
Prácticas	1	7,69
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,00</b>