



Capital
Televisión más humana

VEEDURA DISTRITAL

RECIBIDO

10 DIC 2012

HORA:

FIRMA:

187093

Al contestar por favor cite estos datos:

S.G. 002035
Bogotá, D.C. 10 DIC. 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 Noviembre de 2012, conforme a lo establecido en la circular 018 de 2009.

Cordialmente,

CLAUDIA ROJAS URUEÑA

Secretaria General

Anexo 2 folio
Proyectó: Ibett Guerrero *44*
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
HUMANA

106

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

ENTIDAD : CANAL CAPITAL

PERIODO DEL INFORME: NOVIEMBRE DE 2012	DEL:01	AL:30	2012
--	--------	-------	------

TIPO DE REQUERIMIENTO

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Quejas	2	1,33%
Reclamos	2	1,33%
Sugerencias	14	9,33%
Solicitudes de información	132	88,00%
Total	150	100%

QUEJAS

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de quejas pendientes	0	
Número de quejas solucionadas	2	100%
Total de quejas recibidas	2	100%

QUEJAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO

ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Servidores públicos otras entidades	2	100%
Total	2	100%

RECLAMOS

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de reclamos pendientes	0	
Número de reclamos solucionados	2	100,00%
Total de reclamos recibidos	2	100%

RECLAMOS DISCRIMINADOS POR ASUNTO

ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Programación	2	100%
Total	2	100%

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de solicitudes de información pendientes	0	
Número de solicitudes de información solucionadas	132	100%
Total de solicitudes de información recibidas	132	100%

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO

107

ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Información Programación	38	29%
Copias programas	21	16%
Ofertas servicio de TV	10	8%
Sugerencia programación	0	0%
Participación programas	10	8%
Cubrimiento de eventos	14	11%
Asesorías pedagógicas	1	1%
Prácticas estudiantiles	1	1%
Felicitaciones	25	19%
Horario	5	4%
Proyectos de TV	1	1%
Servidores públicos	0	0%
Tarifas comerciales	2	2%
Fallas en la señal	0	0%
Repeticiones	4	3%
Total	132	100%

SUGERENCIAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO

ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Ofertas servicios de TV	3	21%
Programación	10	71%
Cubrimiento de eventos	1	7%
Total	14	100%