



INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

La DNDA se encuentra comprometida con el mejoramiento continuo de los servicios que presta a la ciudadanía en el marco de sus diferentes labores misionales. Es así como, dentro del sistema de gestión de calidad se tiene contemplado un proceso para la atención oportuna de las diferentes quejas y reclamos presentados por la ciudadanía respecto de los productos y servicios de la Entidad.

El proceso de quejas y reclamos, se destaca por su agilidad y efectividad, permitiendo a la ciudadanía, no solo presentar sus reclamaciones por diferentes medios de comunicación (correo electrónico, línea 01800, buzón de quejas y reclamos), sino también obtener respuestas oportunas (en menos de 15 días hábiles) y de fondo sobre la situación planteada.

En cuanto a las quejas y reclamos recibidas durante este 2013, se registraron 11 quejas (entre las que se incluyen sugerencias) y 14 felicitaciones.

Asimismo, para propender por una excelente atención al ciudadano, algunos de los miembros que conforman este grupo, realizaron durante el segundo semestre del año, un Programa de capacitación avanzado en cultura de Servicio al Ciudadano, con una intensidad horaria de 40 horas y certificado por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y el Departamento Nacional de Planeación, así como se participó de seminarios y charlas organizadas por diferentes entidades, sobre la materia.