



## **Atención oportuna y asertiva a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones realizadas por nuestros ciudadanos**

La Dirección Nacional de Derecho de Autor 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, reclamos, sugerencias y solicitudes presentados por la ciudadanía respecto de los trámites y servicios de la Entidad.

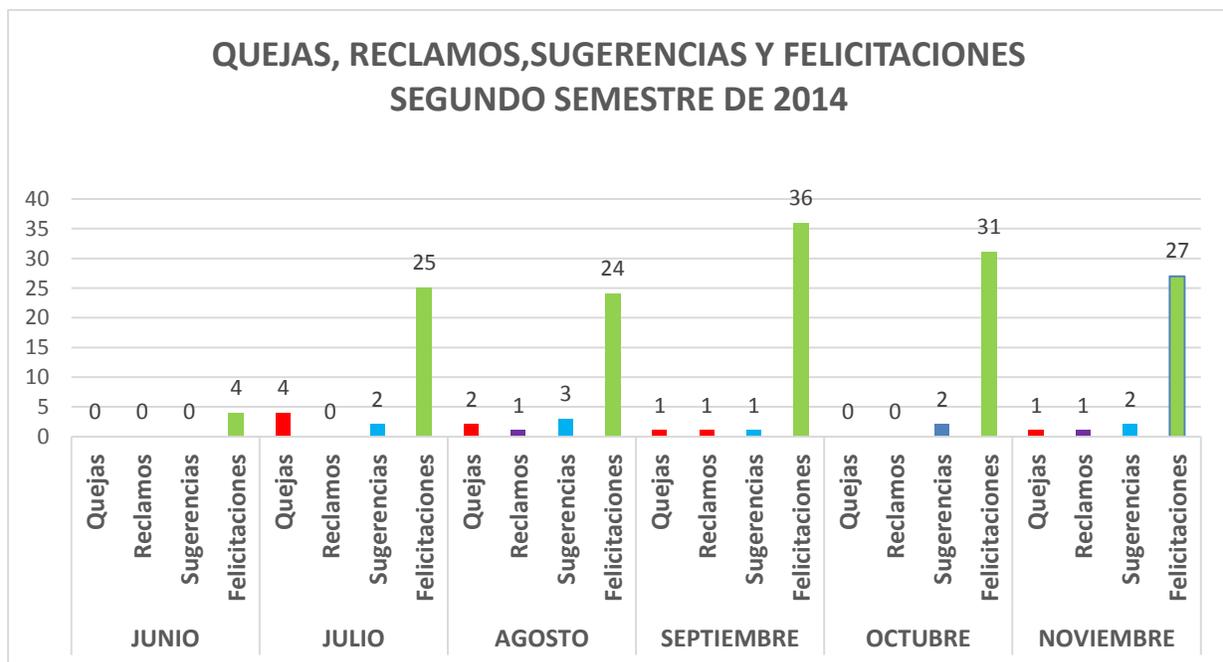
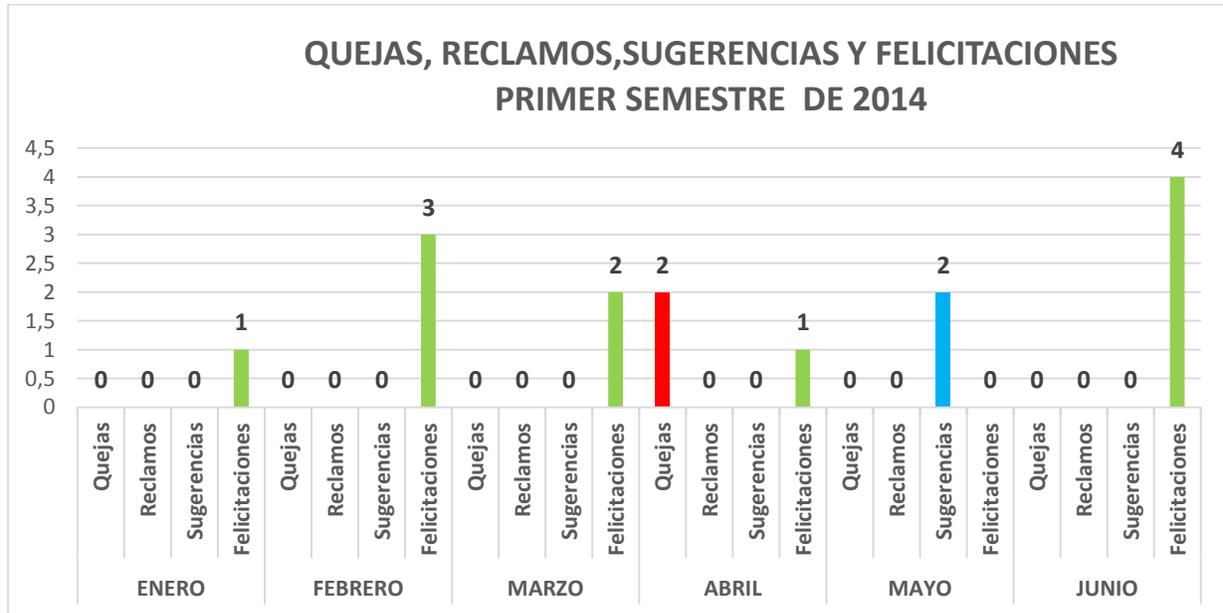
El proceso de quejas y reclamos, administrado por la Unidad de Divulgación y Prensa, se destaca por su agilidad y efectividad, permitiendo a la ciudadanía, no solo presentar sus reclamaciones por diferentes canales habilitados para este fin<sup>1</sup>, sino obtener respuestas oportunas y de fondo sobre cada situación planteada en menos de 15 días hábiles.

Para la DNDA, el proceso de quejas y reclamos constituye la oportunidad ideal para mejorar constantemente sus servicios y consolidar la relación con los diferentes usuarios que acuden a la entidad.

A continuación se relaciona el número de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentados por los usuarios de la DNDA durante el periodo comprendido en el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2014:

---

<sup>1</sup> Vía telefónica a través de la línea nacional 018000127878, en la página web de la DNDA [www.derechodeautor.gov.co/htm/reclamos/reclamos.asp](http://www.derechodeautor.gov.co/htm/reclamos/reclamos.asp) o una urna física ubicada en las instalaciones de la entidad.



Documento3

[2]



Dichas solicitudes fueron respondidas entre el tiempo que estipula la Ley.

Documento3

[3]