

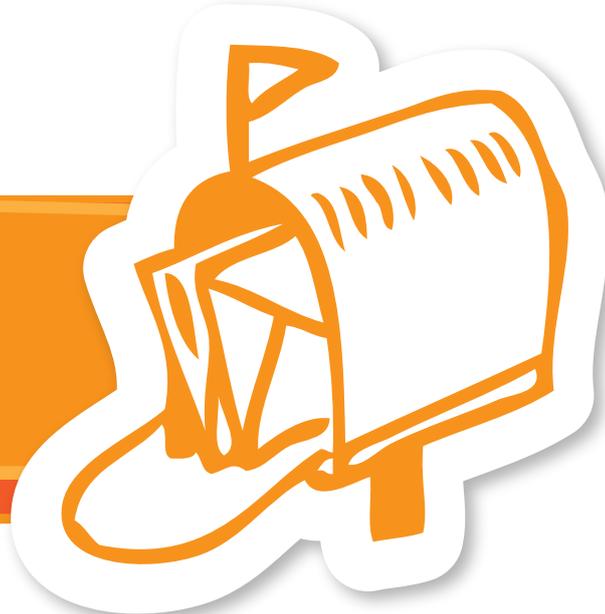
Quejas, Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**
Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior

DNDA
¡Promovemos la creación!

Quejas, Sugerencias, Reclamos y Felicidades



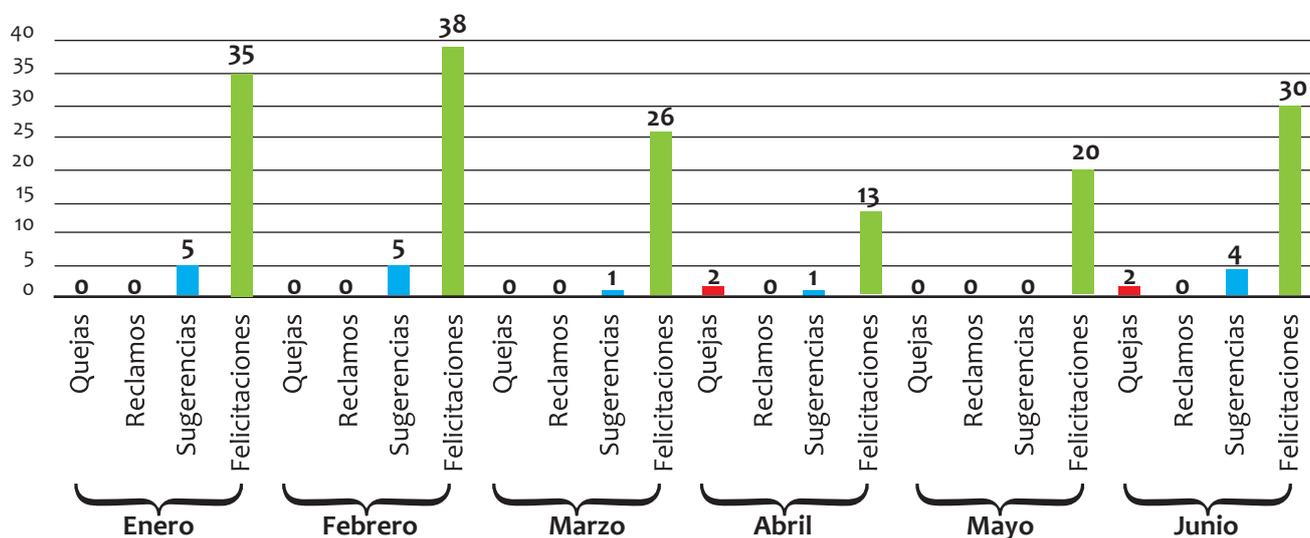
1. ATENCIÓN OPORTUNA Y ASERTIVA A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES REALIZADAS POR NUESTROS CIUDADANOS

El proceso de quejas y reclamos, administrado por la Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, se destaca por su agilidad y efectividad, permitiendo a la ciudadanía, no solo presentar sus reclamaciones por diferentes canales habilitados para este fin, sino obtener respuestas oportunas y de fondo sobre cada situación planteada sin exceder el tiempo estipulado por Ley.

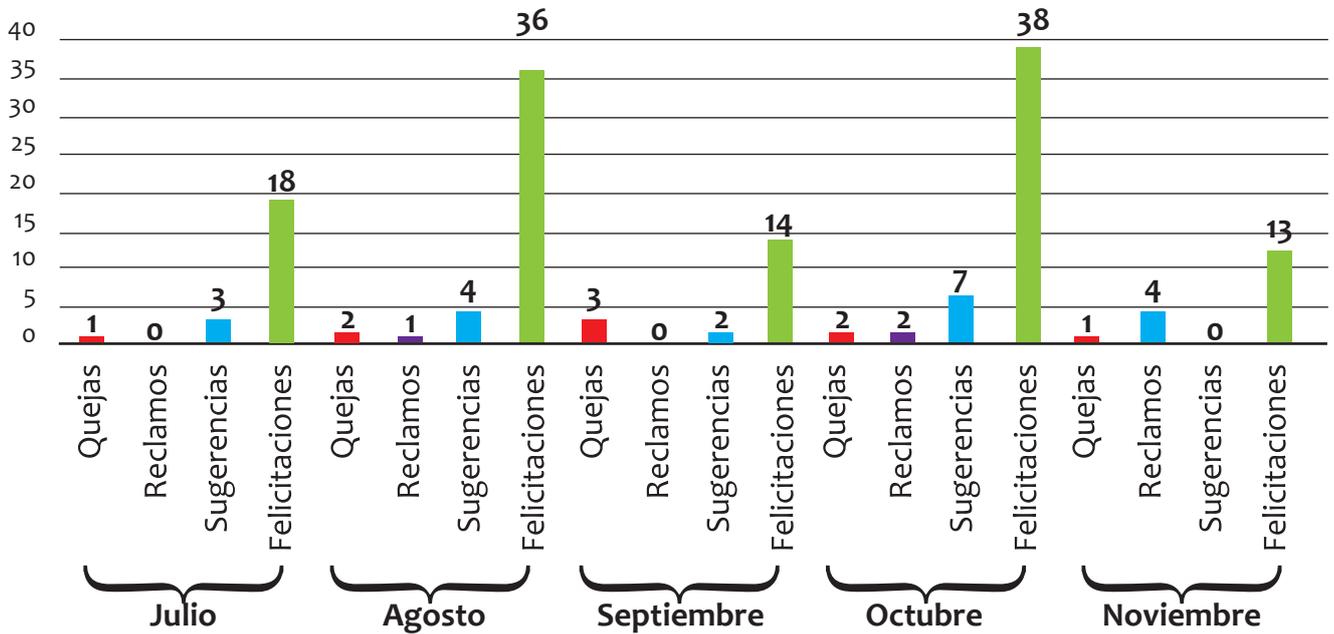
Para la DNDA, el proceso de quejas y reclamos constituye la oportunidad ideal para mejorar continuamente sus servicios y consolidar la relación con los diferentes ciudadanos que acuden a la entidad.

A continuación se relaciona el número de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentados por los usuarios durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2015:

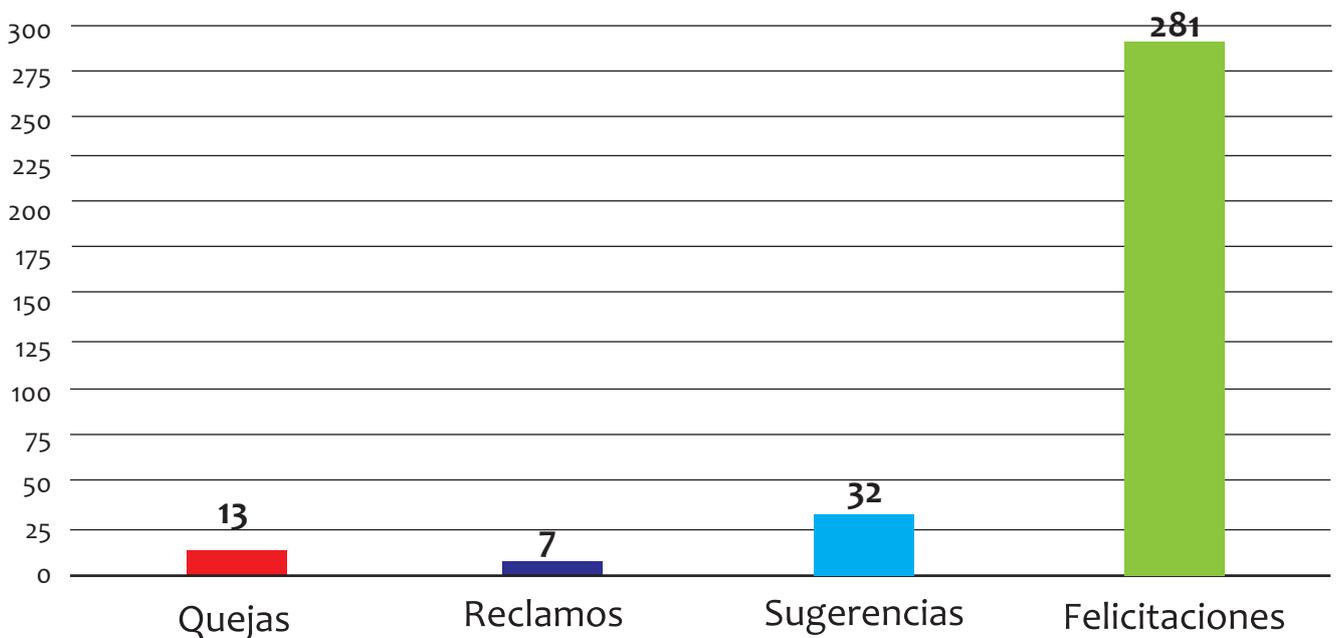
Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades Primer Semestre de 2015



Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades Segundo Semestre de 2015



Total Quejas, Sugerencias y Felicidades 2015



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

Comparativo Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades 2014 - 2015

