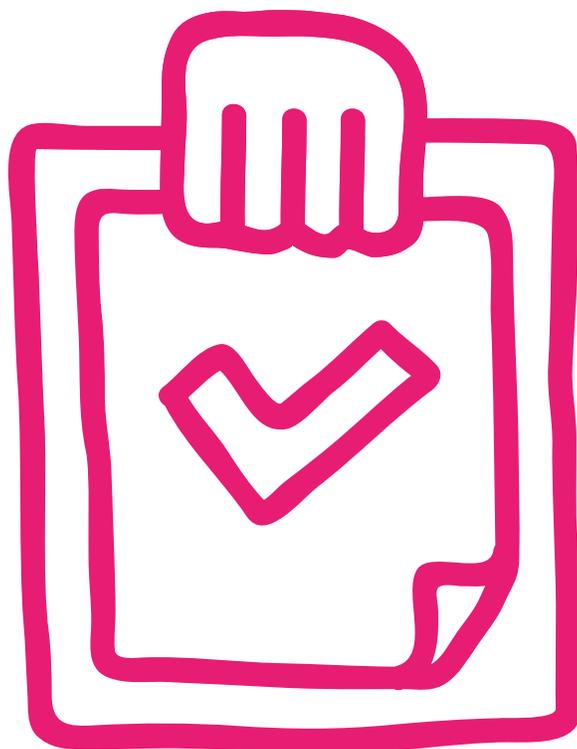


INFORME

Calificación servicios brindados por la DNDA



-
1. Atención oportuna a las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes presentadas por la ciudadanía
 2. Resultados encuestas
 3. Servicio de asesoría jurídica

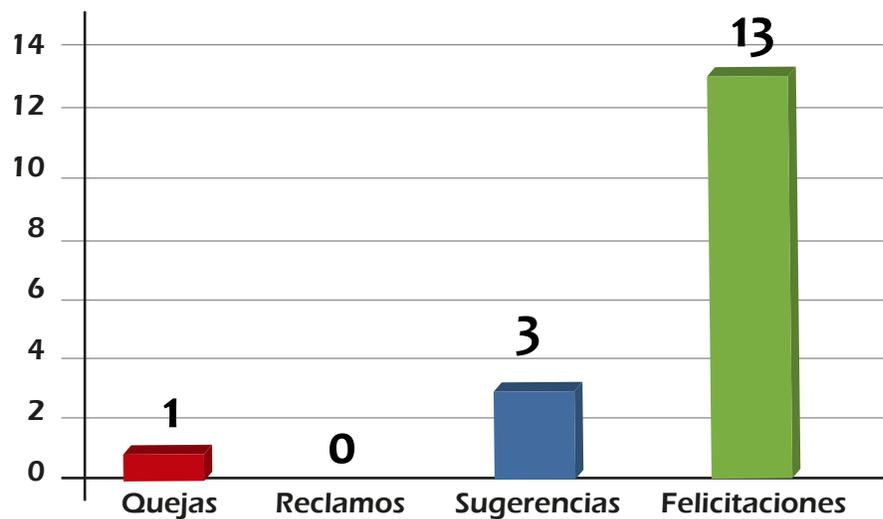
Tercer trimestre 2015

Elaborado por: Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

1. ATENCIÓN A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLITUDES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA

Julio

Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
Julio 2015



Comparativo
Julio 2014 - Julio 2015

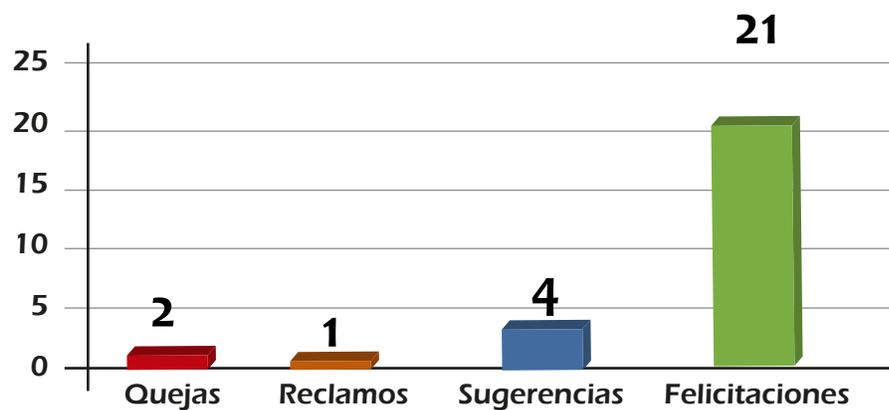


RELACIÓN SOLICITUDES JULIO 2015

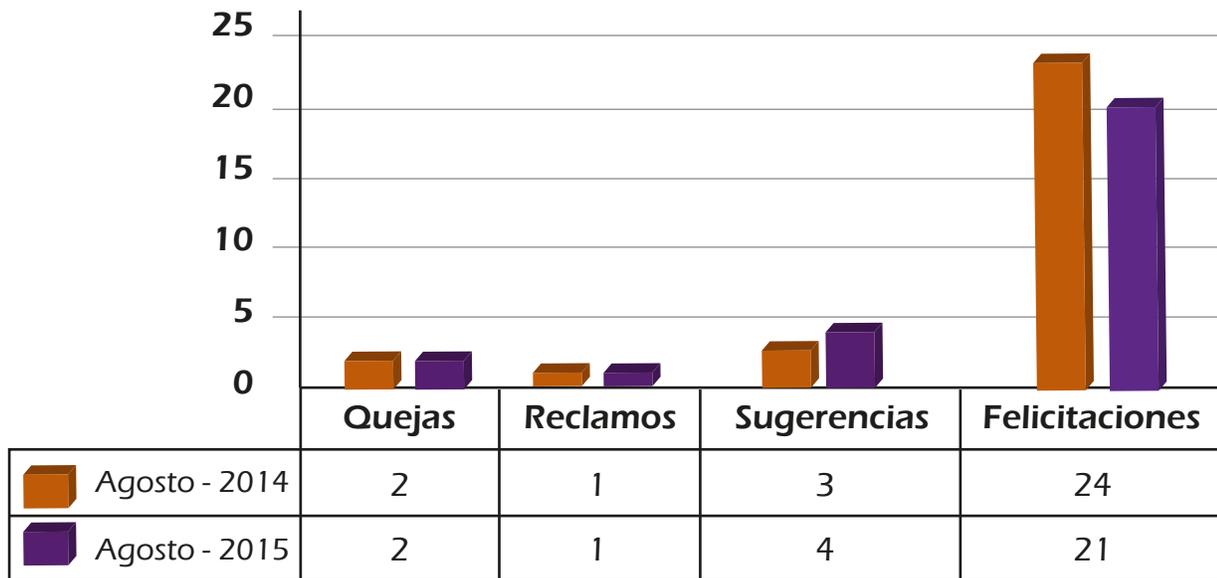
N°	Tipo de solicitud	Texto del ciudadano	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	¿Resuelta en términos?
1	Solicitud de información	Que la DNDA publique sus poemas en el sitio web www.centropoetico.com	1-2015-52857	2-2015-54113	Si
2	Sugerencia	Actualizar la página web respecto a autenticaciones ante notario y respecto de actualización de la obra.	1-2015-49943	2-2015-49900	Si

Agosto

Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones Agosto 2015



Comparativo Agosto 2014 - Agosto 2015

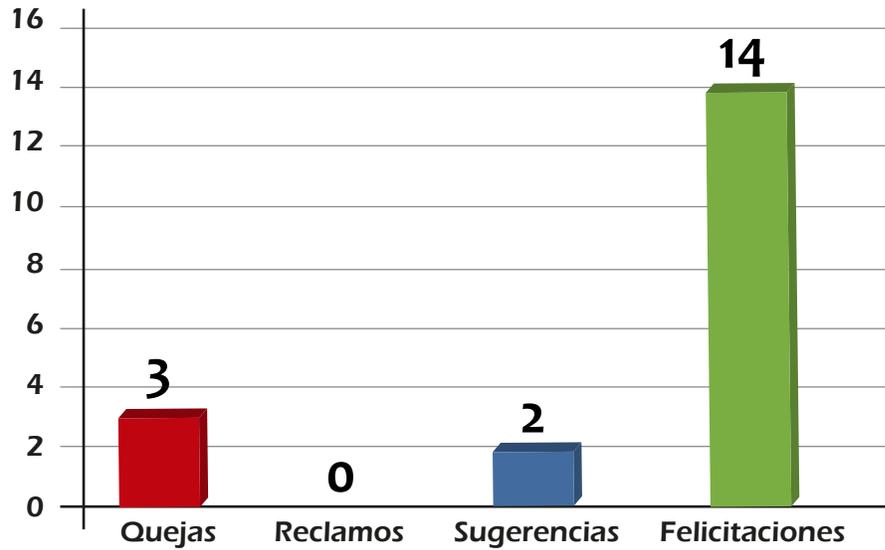


RELACIÓN SOLICITUDES AGOSTO 2015

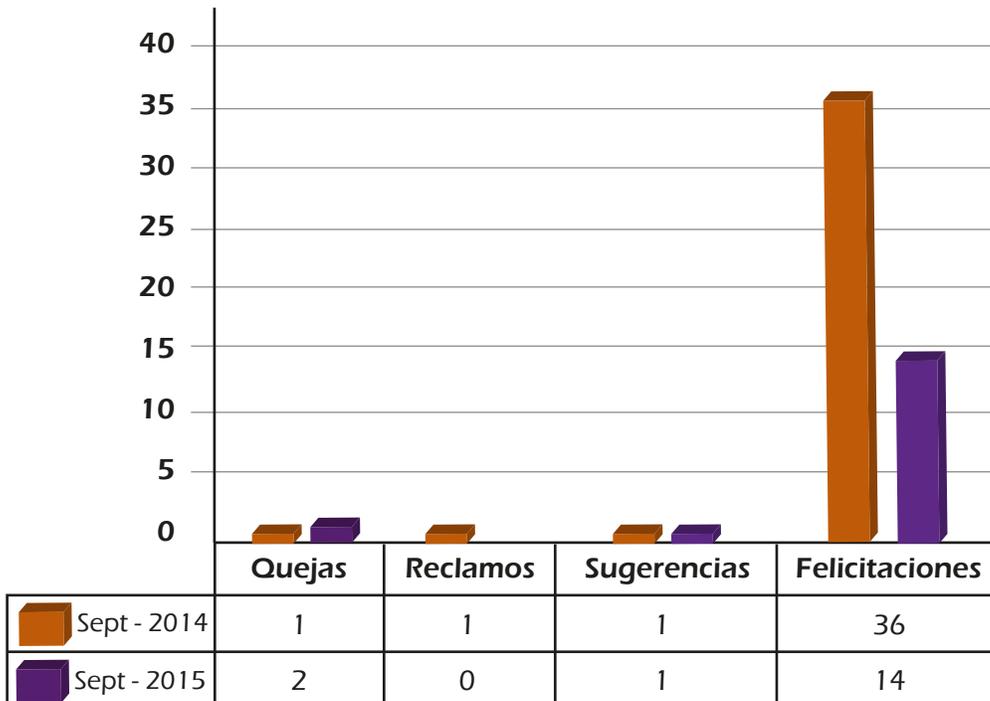
N°	Tipo de solicitud	Texto del ciudadano	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	¿Resuelta en términos?
1	Sugerencia	Revisar la plataforma de registro en línea.	1-2015-62536	2-2015-64520	Si
2	Solicitud de información	Pasos a seguir luego de registrar una obra inédita.	1-2015-64362	2-2015-64519	Si
3	Queja	Demora en el tiempo de entrega de registro.	1-2015-63661		Si
4	Reclamo	No existe el municipio Guatapé en el aplicativo de registro en línea.	1-2015-62030	2-2015-63809	Si
5	Sugerencia	Que los formularios de registro tengan más espacios adicionales para información.	1-2015-57375	2-2015-61913	Si
6	Sugerencia	Poner un pendón en la DNDA.	1-2015-619047	2-2015-58697	Si
7	Queja	Demora en el tiempo de entrega del registro	1-2015-54950	2-2015-61911	Si
8	Sugerencia	Que no se requiera presentar carta para solicitar el certificado de registro.	1-2015-56767	2-2015-61912	Si
9	Solicitud de información	Incluir su biografía en el portafolio de la DNDA.	1-2015-61044	2-2015-62367	Si
10	Solicitud de información	Asesoría para registrar la obra con un archivo.zip	1-2015-58544	2-2015-62365	Si
11	Solicitud de información	Pasos a seguir después que un libro está publicado.	1-2015-61652	2-2015-62363	Si

Septiembre

Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones Septiembre 2015



Comparativo Septiembre 2014 - Septiembre 2015

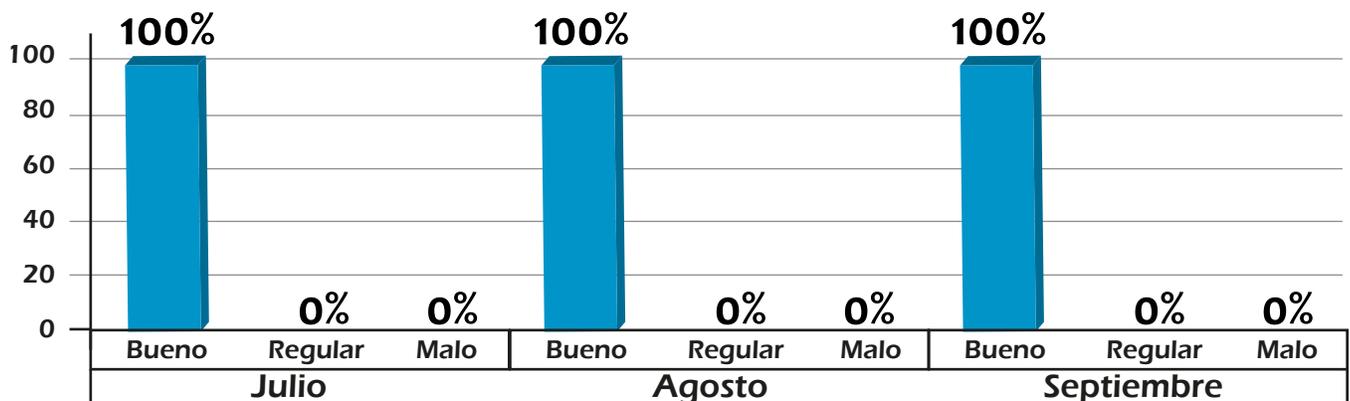


RELACIÓN DE SOLICITUDES SEPTIEMBRE 2015

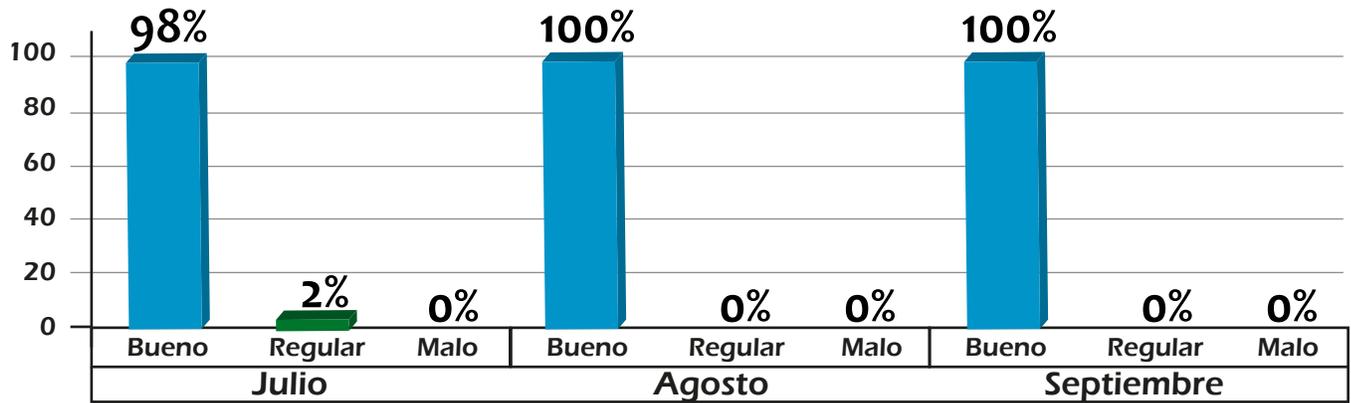
N°	Tipo de solicitud	Texto del ciudadano	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	¿Resuelta en términos?
1	Sugerencia	Prestar mayor orientación al usuario.	1-2015-72273	2-2015-71895	Si
2	Queja	No tienen sistematizados los documentos y los vuelven a pedir en cada solicitud,	1-2015-66566	2-2015-67845	Si
3	Queja	Habilitar el servicio de WI-FI a los ciudadanos	1-2015-69200	2-2015-67819	Si

2. RESULTADO ENCUESTAS

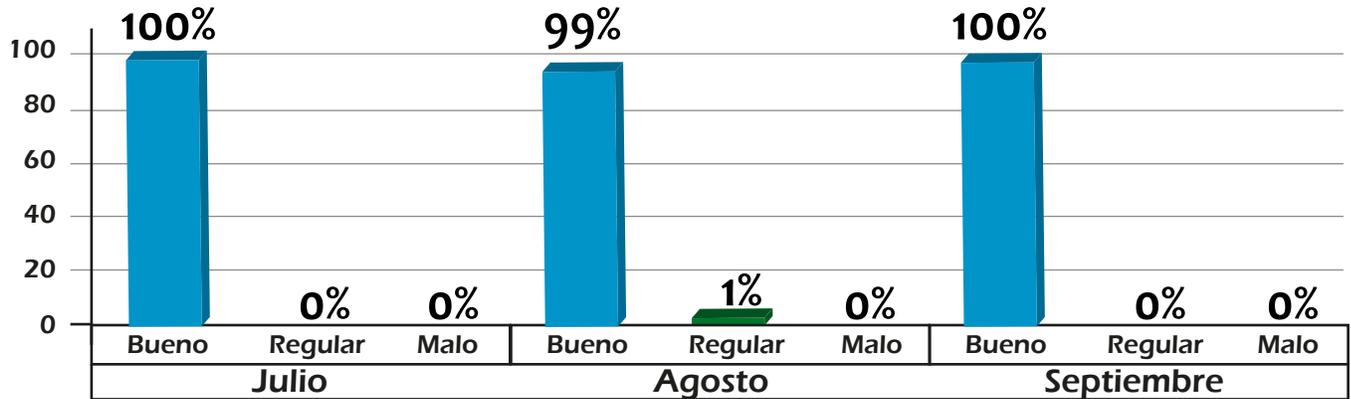
A. Atención de la recepcionista



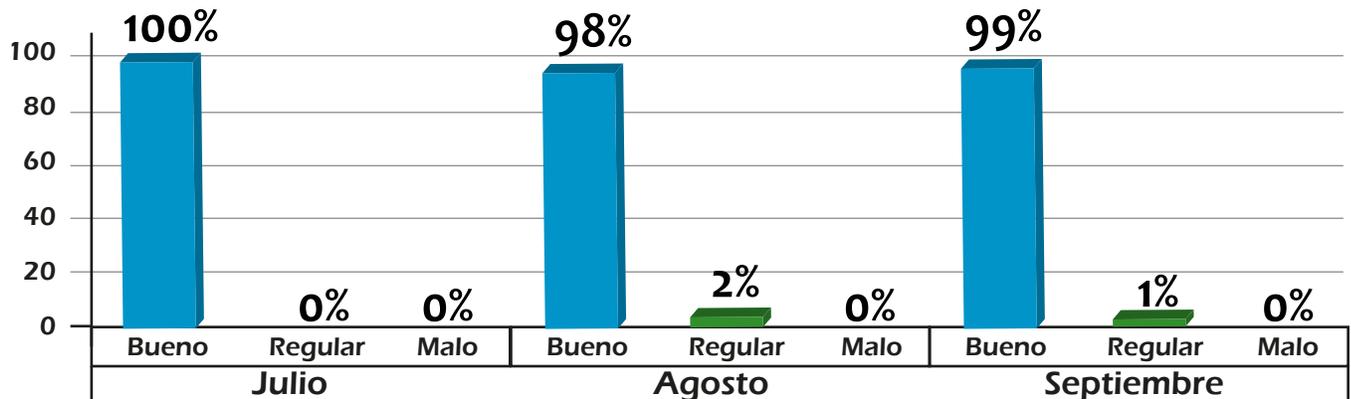
B. Atención Radicadores



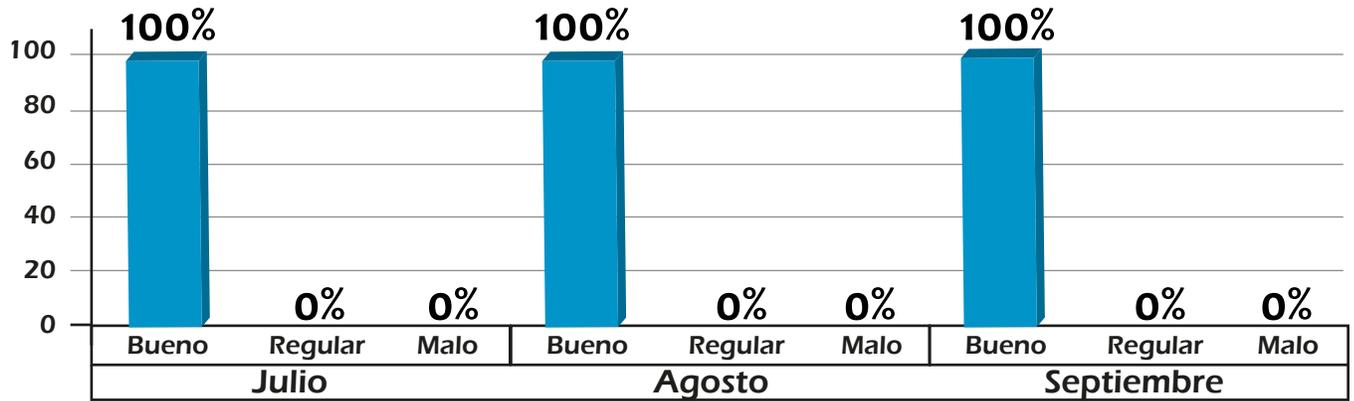
C. Orientación en el trámite realizado



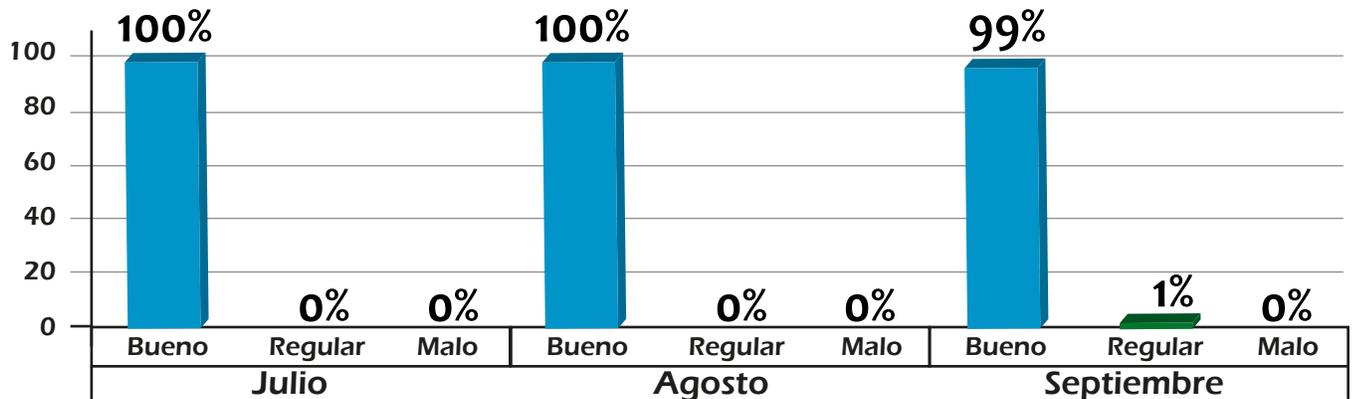
D. Rapidez en la atención



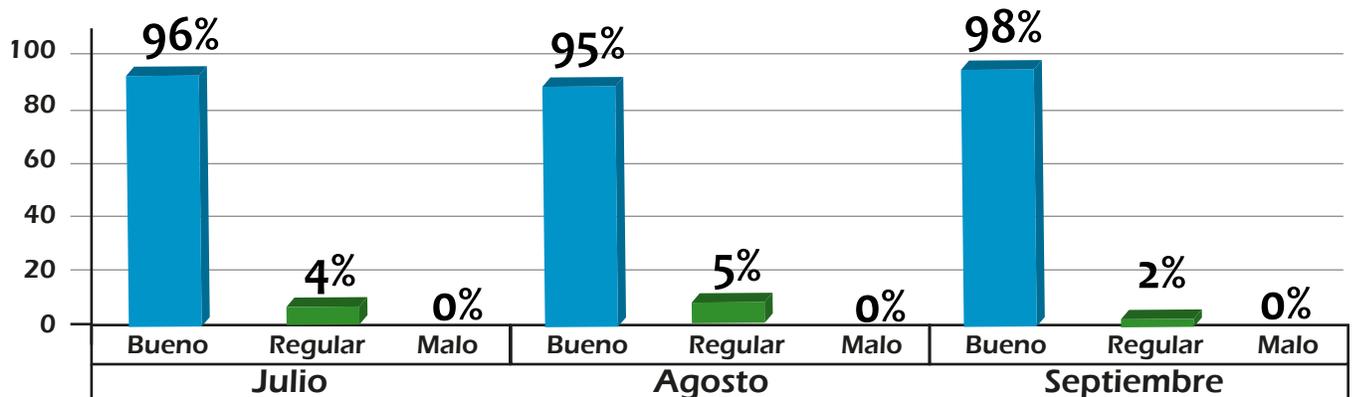
E. Comodidad y limpieza de las instalaciones



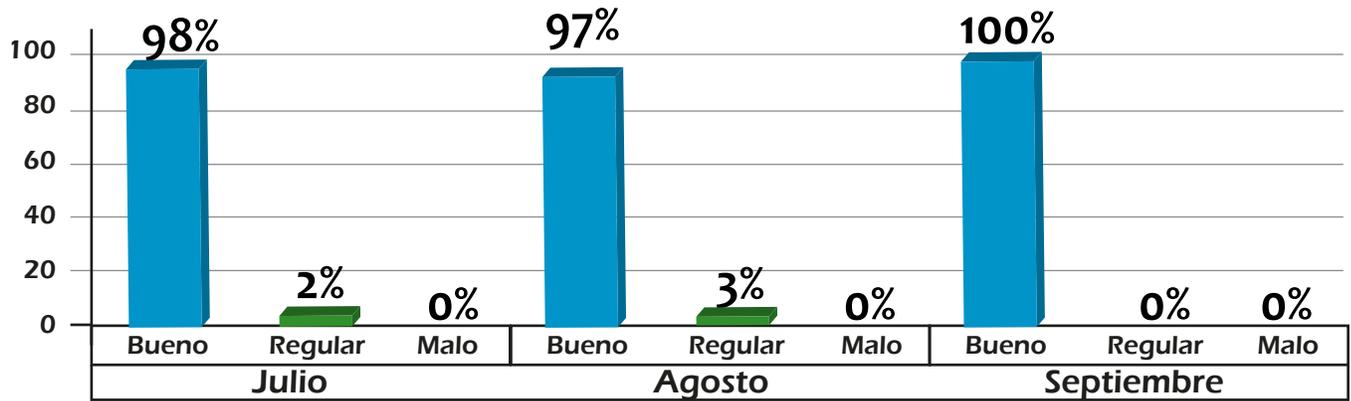
F. Suministro de material informativo



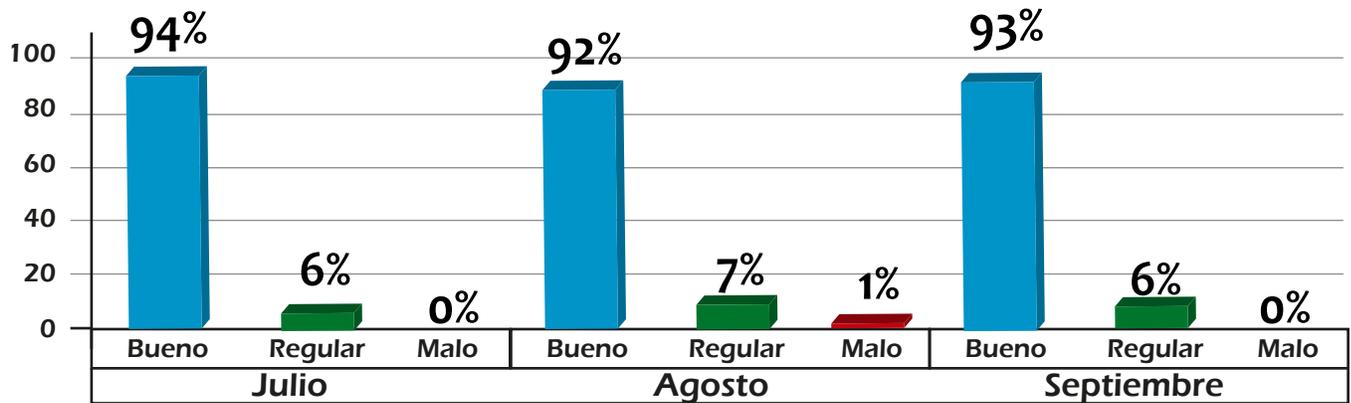
G. Registro en línea



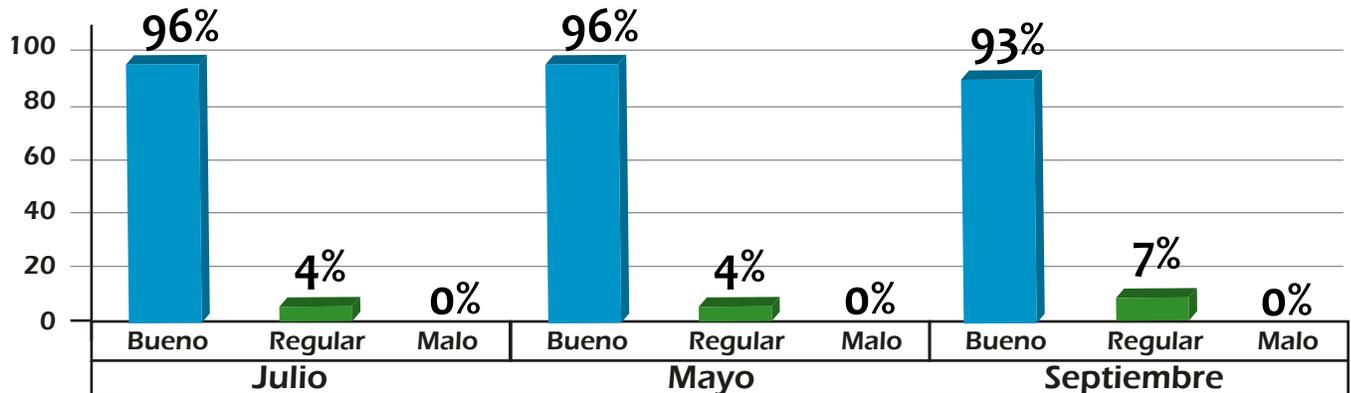
H. Calidad de los seminarios



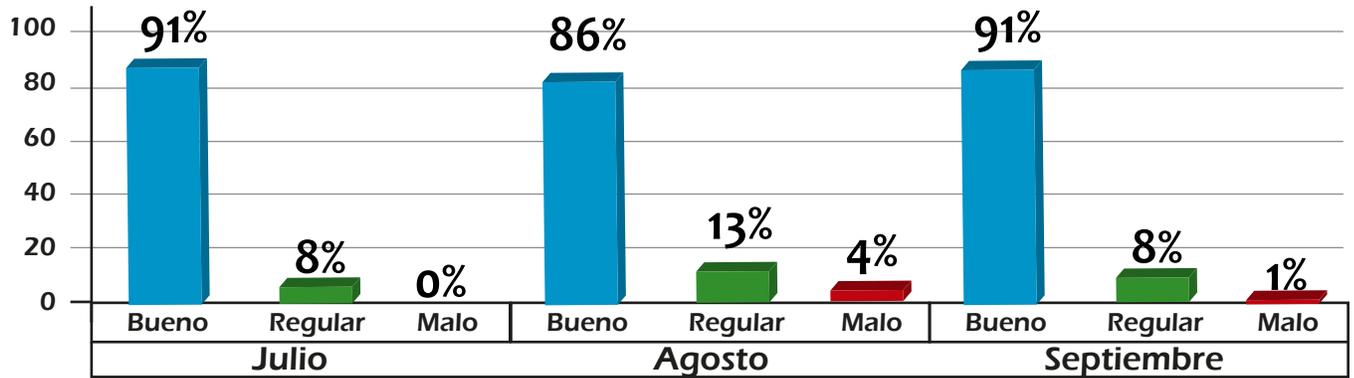
I. Boletín Informativo



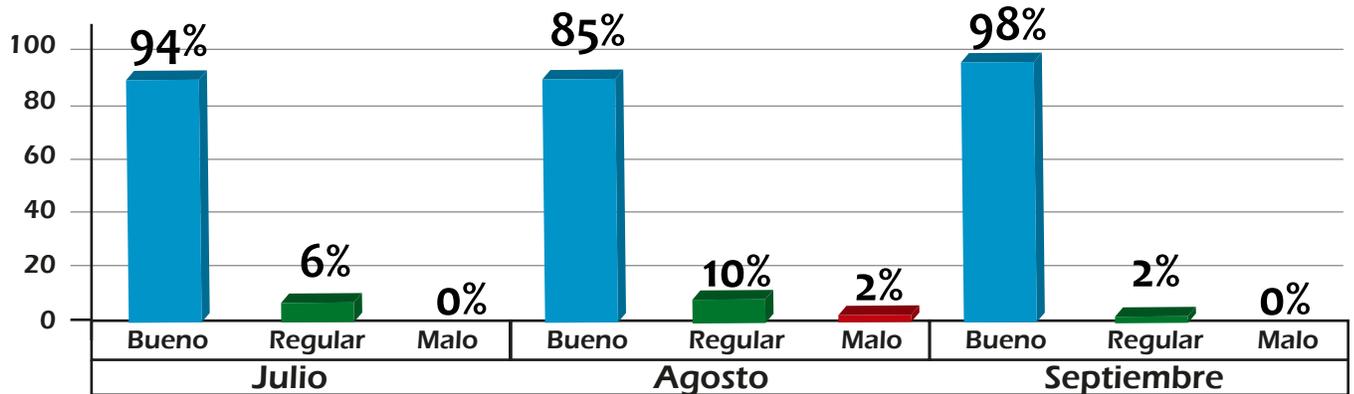
J. Boletín País de Creadores



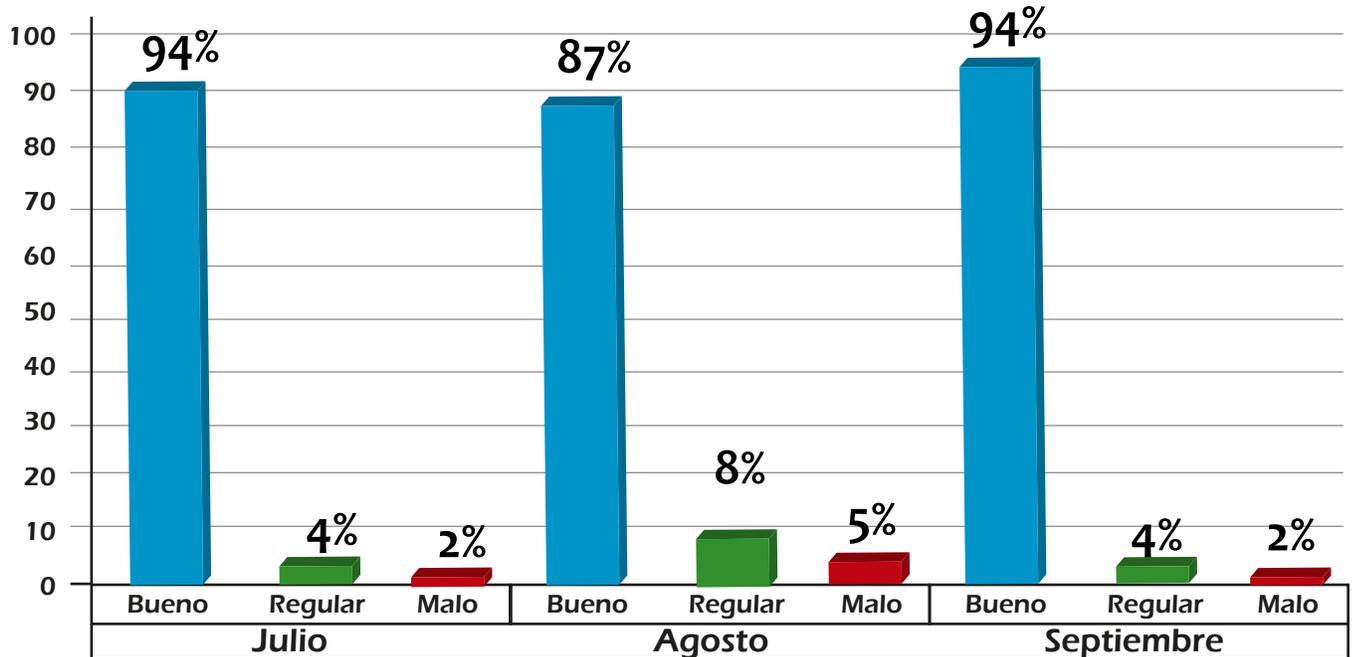
k. Diseño del sitio web



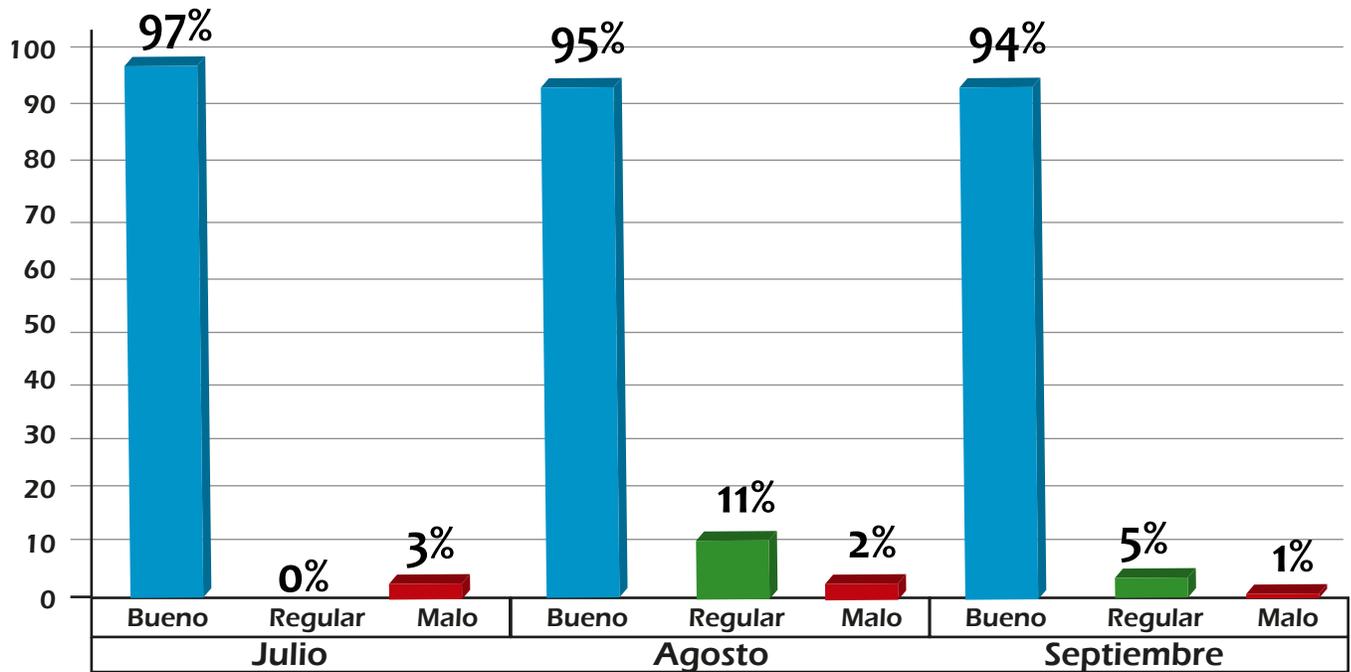
L. Contenido del sitio web



M. Interfaz del registro en línea

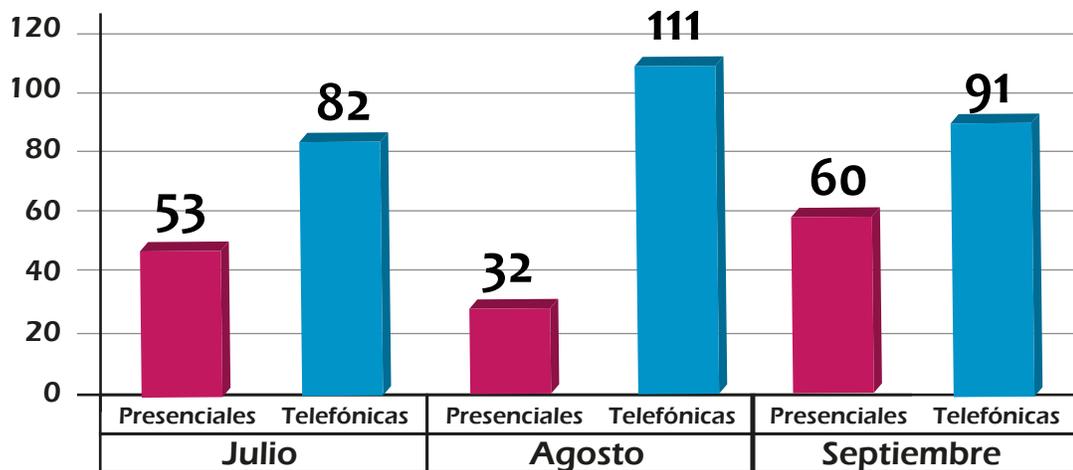


N. Funcionalidad del registro en línea

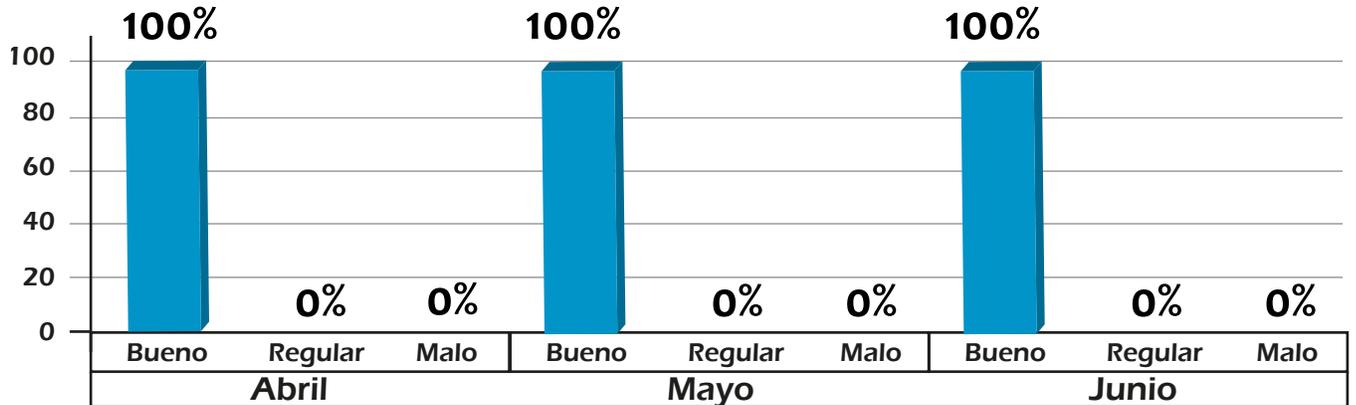


3. SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA:

A. Asesorías jurídicas atendidas Tercer Trimestre 2015



B. Atención brindada en la asesoría jurídica presencial



C. Calidad en el servicio de asesoría jurídica escrita

