

# INFORME

Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades



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

**Tercer trimestre 2017**  
Elaborado por: Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

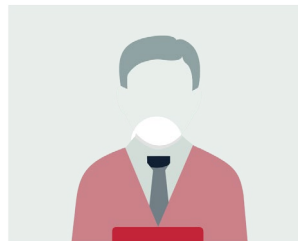
# PRE SEN TACIÓN

El proceso de quejas, reclamos y sugerencias, 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 julio y el 30 de septiembre de 2017:

# 1 CANALES DE ATENCIÓN



## Atención presencial

Atención personal

Atención por correspondencia

Calle 28 # 13ª-15, Piso 17

*Días hábiles de lunes a viernes  
de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.*



## Atención telefónica

Línea Gratuita Nacional 01 8000 127878

Línea fija desde Bogotá PBX: 3418177

*Días hábiles de lunes a viernes  
de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.*



## Atención virtual

Aplicativo página Web

[www.derechodeautor.gov.co](http://www.derechodeautor.gov.co)

Servicio al Ciudadano:

<http://www.derechodeautor.gov.co/web/guest/sugerencias-reclamos-quejas-y-felicitaciones>

Correo electrónico

[info@derechodeautor.gov.co](mailto:info@derechodeautor.gov.co)

*El portal y el correo electrónico  
se encuentran activos las 24 horas,  
no obstante, los requerimientos registrados  
por dichos medios se gestionan  
dentro de los días hábiles.*



## Buzón de sugerencias

Buzón de sugerencias

Calle 28 # 13ª-15, Piso 17

*Días hábiles de lunes a viernes  
de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.*

# 2

## NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA

La Dirección Nacional de Derecho de Autor recibió en el tercer trimestre de 2017, un total de 1 queja, 2 reclamos, 9 sugerencias y 94 felicitaciones:



Quejas



Reclamos



Sugerencias

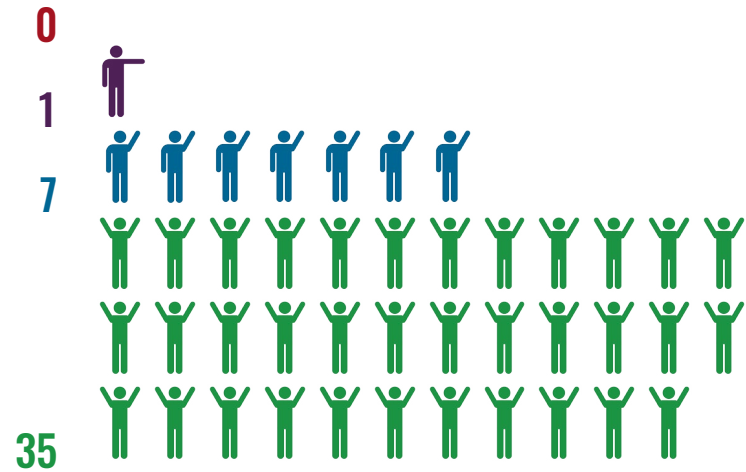


Felicitaciones

JULIO



# AGOSTO



# SEPTIEMBRE



## CONVENCIONES



Quejas



Reclamos



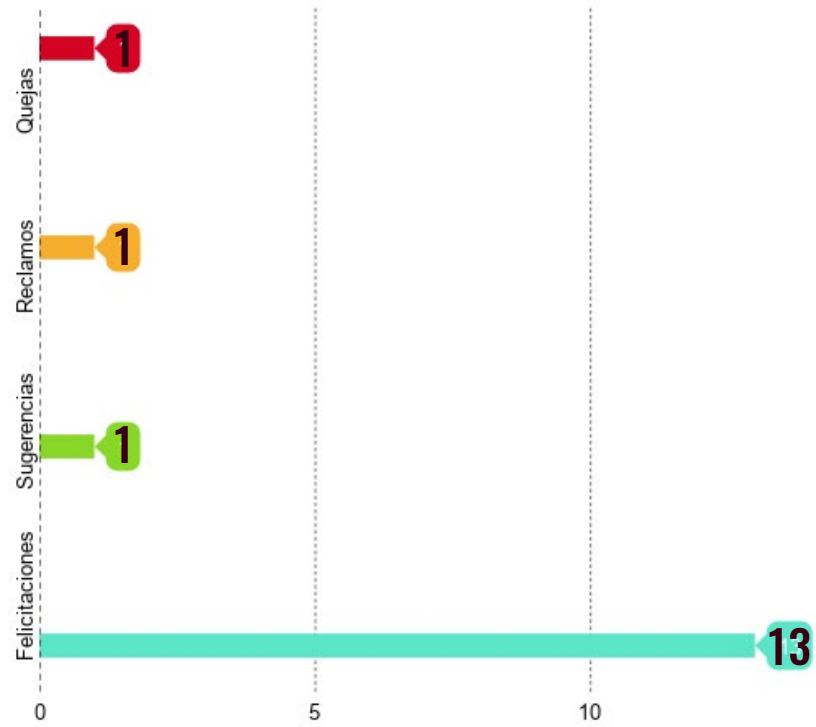
Sugerencias



Felicitaciones

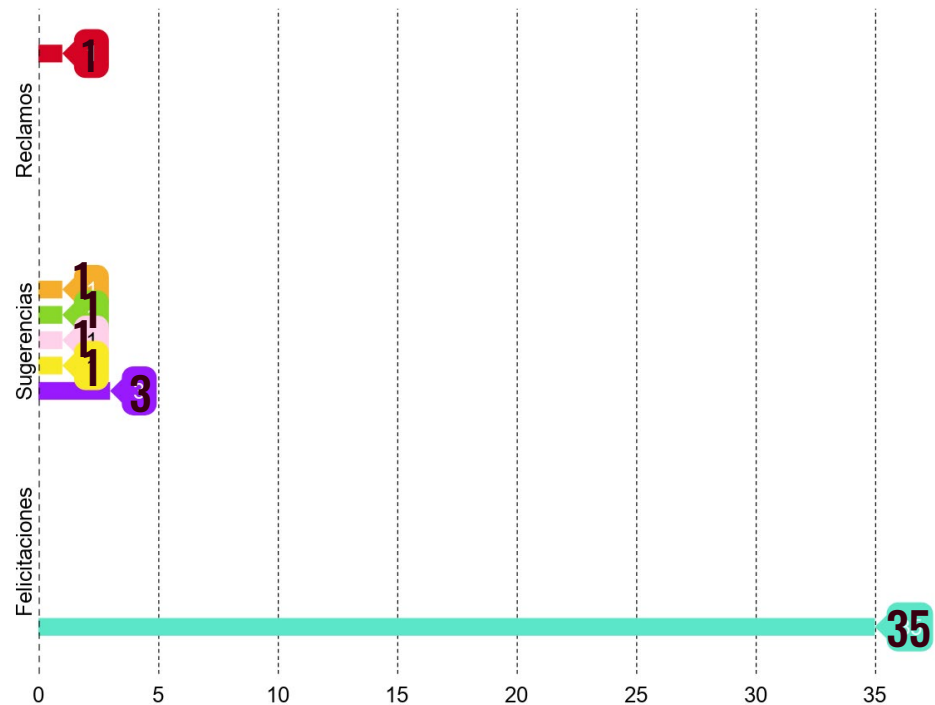
# 2,1 MOTIVACIÓN DE CADA SOLICITUD

## JULIO



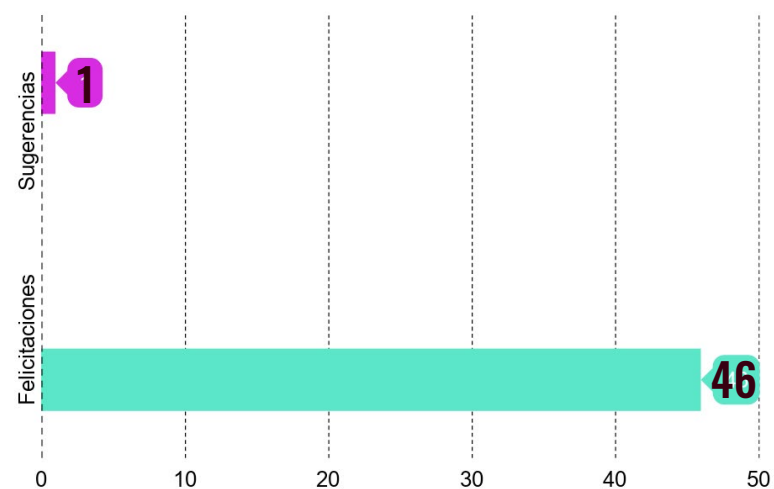
-  Tiempo de respuesta
-  Registro en línea
-  Sitio web
-  Servicio brindado

# AGOSTO



- Devolución de obra
- Tiempo de respuesta
- Trámite presencial
- Capacitación
- Centro de conciliación
- Divulgación
- Servicio brindado

# SEPTIEMBRE



- Tiempo de respuesta
- Servicio brindado

# 3

## GLOSARIO

### **Queja:**

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

*Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.*

### **Reclamo:**

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

*Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.*

### **Sugerencia:**

Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

*Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.*

### **Felicitación:**

Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca de los servicios que le brinda la DNDA.

*Término de respuesta: No tiene término de respuesta, pero por cortesía, se debe responder como mínimo en los 15 días hábiles siguientes a la recepción.*

### **Petición de Documentación:**

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la DNDA, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.

*Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.*

### **Petición de Información:**

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Presidencia de la República con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

*Término de respuesta: persona natural o jurídica y entidad privada 15 días hábiles siguientes a la recepción; entidad pública, 10 días hábiles siguientes a la recepción; miembros del Congreso, 5 días hábiles siguientes a la recepción.*

### **Petición de Consultas:**

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Presidencia de la República relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

*Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.*

4. Clic para [consultar reglamento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades](#)