



## Informe sobre Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

Segundo trimestre 2022

### PRESENTACIÓN:

El proceso de quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, denuncias y felicitaciones 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 diferentes solicitudes 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, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, denuncias y felicitaciones 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, solicitudes de información, denuncias y felicitaciones presentados por los usuarios durante el periodo comprendido entre el 1° de abril al 30 de junio de 2022.

### OBJETIVO:

Presentar el informe de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones relacionadas con la Dirección Nacional de Derecho de Autor, durante el segundo trimestre de 2022 y recibidas a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.



## 1. Canales de atención:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Atención presencial	Atención personal	Calle 28 # 13ª-15, Piso 17	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m..
	Atención por correspondencia		
Atención telefónica	Línea Gratuita Nacional	01 8000 127878	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m..
	Línea fija desde Bogotá	PBX: 601 7868220	
Atención virtual	Aplicativo sitio Web	<a href="http://www.derechodeautor.gov.co">www.derechodeautor.gov.co</a> Servicio al Ciudadano: <a href="http://www.derechodeautor.gov.co/web/guest/sugerencias-reclamos-quejas-y-felicitaciones">http://www.derechodeautor.gov.co/web/guest/sugerencias-reclamos-quejas-y-felicitaciones</a>	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.
	Correo electrónico	<a href="mailto:info@derechodeautor.gov.co">info@derechodeautor.gov.co</a>	
Buzón de sugerencias	Buzón de sugerencias	Calle 28 # 13ª-15, Piso 17	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m..

## 2. Total de solicitudes recibidas en la DNDA en el segundo trimestre:

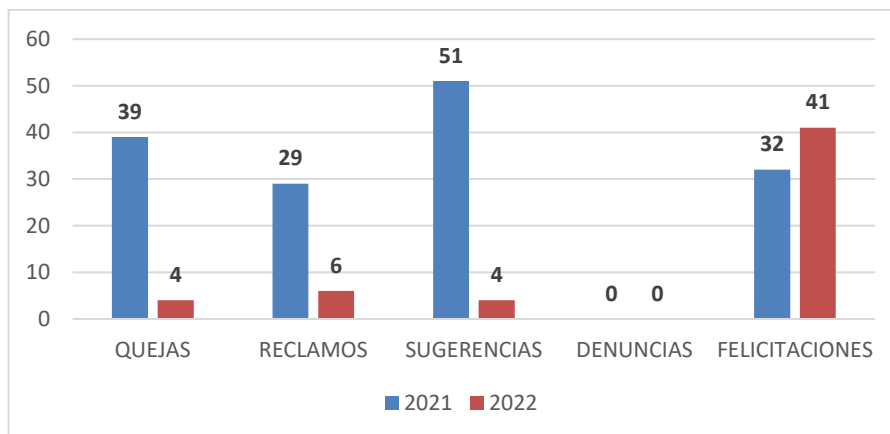
SOLICITUDES	
Solicitudes de registro de obras	28728
Consultas	1
Demanda/denuncia	0
Derechos de petición	70
Acción de tutela	4
Quejas	4
Reclamos	6
Sugerencias	4
Felicitaciones	41
Solicitudes de información	1656
Solicitudes de concepto	4
Solicitud de certificados de registro	118
Solicitudes de copias	31
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución	14
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0
<b>Total de número de solicitudes recibidas</b>	<b>30.667</b>



### 3. PQRSF recibidas según su naturaleza:

MES	CONCEPTO	TOTAL RECIBIDOS	% SOBRE EL TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES
ABRIL	Quejas	0	0%
	Reclamos	2	2%
	Sugerencias	0	0%
	Denuncias	0	0%
	Felicitaciones	3	3%
MAYO	Quejas	2	2%
	Reclamos	0	0%
	Sugerencias	4	4%
	Denuncias	0	0%
	Felicitaciones	24	23%
JUNIO	Quejas	2	2%
	Reclamos	4	4%
	Sugerencias	0	0%
	Denuncias	0	0%
	Felicitaciones	14	14%
<b>% DE QRSD SOBRE EL TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2022</b>			<b>14%</b>

#### 3.1. Comparativo segundo trimestre 2021-2022

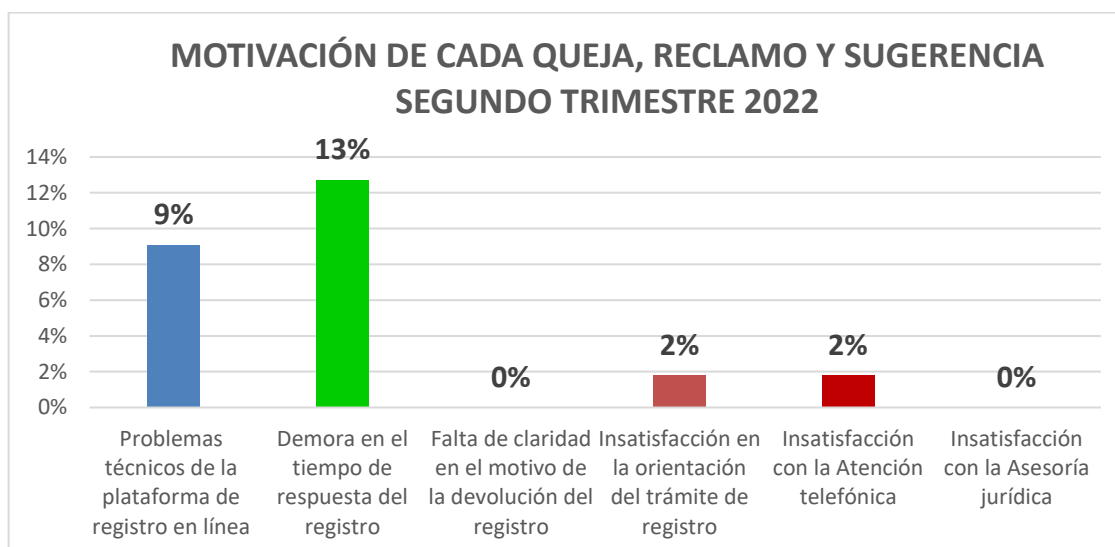




#### 4. Tiempo promedio de respuesta a las QRSF recibidas:

MES	CONCEPTO	PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS
ABRIL	QUEJAS	-
	RECLAMOS	18
	SUGERENCIAS	-
	DENUNCIAS	-
	FELICITACIONES	8
MAYO	QUEJAS	15
	RECLAMOS	-
	SUGERENCIAS	17
	DENUNCIAS	-
	FELICITACIONES	7
JUNIO	QUEJAS	15
	RECLAMOS	15
	SUGERENCIAS	-
	DENUNCIAS	-
	FELICITACIONES	10

#### 5. Motivación de cada queja, reclamo y sugerencia:





## 6. Recibidas según el medio

CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
FORMULARIO SITIO WEB	-	-	4
ENCUESTA SITIO WEB	-	-	-
FORMULARIO PRESENCIAL	-	26	14
CORREO INSTITUCIONAL	3	4	2
CORREO COMUNICACIONES	-	-	-
REDES SOCIALES	2	-	-
LÍNEA TELEFÓNICA	-	-	-

## 7. 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:** 30 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:** 30 días hábiles siguientes a la radicación.

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

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

**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 radicación.

**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:** 30 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 30 días hábiles siguientes a la radicación; entidad pública, 30 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.

## 8. Disposiciones legales sobre atención de peticiones:

- ✓ Decreto 491 del 28 de marzo de 2020
- ✓ Constitución Política, artículos 23.
- ✓ Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- ✓ Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

**Clic para [consultar reglamento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones](#)**