



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



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**

Informe sobre Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

Segundo trimestre 2018

Elaborado por: Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

K:\2018\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORME PQRS, SEGUNDO TRIMESTRE 2018.docx

Página 1 de 6



www.derechodeautor.gov.co
[/derechodeautorcol](#)
[@derechodeautor](#)
[@derechodeautor](#)
[/derechodeautor](#)

● Calle 28 N° 13A - 15 Piso 17
● Teléfono (571) 341 8177
● Telefax (571) 286 0813
● Línea PQRS: 01 8000 127878
● info@derechodeautor.gov.co



PRESENTACIÓN:

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 abril y el 30 de junio 2018.

OBJETIVO:

Presentar el informe de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones relacionadas con la Dirección Nacional de Derecho de Autor, durante el primer trimestre de 2018 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 | | Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.. |
| | Atención por correspondencia | Calle 28 # 13ª-15, Piso 17 | |
| Atención telefónica | Línea Nacional Gratuita | 01 8000 127878 | Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.. |
| | Línea fija desde Bogotá | PBX: 3418177 | |
| Atención virtual | Aplicativo Web | sitio www.derechodeautor.gov.co Servicio al Ciudadano: http://www.derechodeautor.gov.co/web/guest/sugerencias-reclamos-quejas-y-felicitaciones | 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 | info@derechodeautor.gov.co | |
| 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. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA:

| MES | CONCEPTO | TOTAL RECIBIDOS |
|-------|----------------|-----------------|
| ABRIL | QUEJAS | 4 |
| | RECLAMOS | 5 |
| | SUGERENCIAS | 4 |
| | DENUNCIAS | 0 |
| | FELICITACIONES | 66 |
| | TOTAL | 79 |
| MAYO | QUEJAS | 5 |
| | RECLAMOS | 5 |
| | SUGERENCIAS | 5 |
| | DENUNCIAS | 0 |
| | FELICITACIONES | 53 |
| | TOTAL | 68 |

K:\2018\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORME PQRS, SEGUNDO TRIMESTRE 2018.docx



| | | |
|--------------|----------------|-----------|
| JUNIO | QUEJAS | 3 |
| | RECLAMOS | 6 |
| | SUGERENCIAS | 4 |
| | DENUNCIAS | 0 |
| | FELICITACIONES | 38 |
| | TOTAL | 51 |

2.1. TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS

| CONCEPTO | MES | RESUELTAS EN TÉRMINOS | RESUELTAS FUERA DE TÉRMINOS | POR RESPONDER |
|---|-------|-----------------------|-----------------------------|---------------|
| Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones | ABRIL | 76 | 3 | 0 |
| | MAYO | 67 | 1 | 0 |
| | JUNIO | 51 | 0 | 0 |

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. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

- ✓ 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

K:\2018\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORME PQRS, SEGUNDO TRIMESTRE 2018.docx



del control de la gestión pública.

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