



Informe cuarto trimestre sobre quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones

Octubre, noviembre y diciembre de 2020

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 octubre y el 31 de diciembre de 2020.

OBJETIVO:

Presentar el informe trimestral de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones relacionadas con la Dirección Nacional de Derecho de Autor 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: 7868220	
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 5:00 p.m..



2. PQRSF RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA:

Mes	Concepto	Total recibidos
Octubre	Quejas	12
	Reclamos	6
	Sugerencias	2
	Denuncias	
	Felicitaciones	4
Noviembre	Quejas	4
	Reclamos	4
	Sugerencias	
	Denuncias	
	Felicitaciones	1
Diciembre	Quejas	2
	Reclamos	4
	Sugerencias	
	Denuncias	
	Felicitaciones	1

2.1. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSF RECIBIDAS

Mes	Promedio de tiempo de respuesta (en días)
Octubre	10
Noviembre	5
Diciembre	5

2.2. MOTIVACIÓN DE CADA SOLICITUD

		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIONES
		OCTUBRE	REGISTRO EN LÍNEA	9	3	1
	REGISTRO DE OBRAS	3	3			
	SITIO WEB					1
	SERVICIO BRINDADO			1		3
NOVIEMBRE		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIONES
	REGISTRO EN LÍNEA	1	3			
	REGISTRO DE OBRAS	4	1			
	SERVICIO BRINDADO					1
DICIEMBRE		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIONES
	REGISTRO EN LÍNEA	1				
	REGISTRO DE OBRAS	1	4			
	SERVICIO BRINDADO					1



2.3. PQRSF RECIBIDAS SEGÚN EL MEDIO

CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
FORMULARIO SITIO WEB	12	3	4
FORMULARIO PRESENCIAL	0	0	0
CORREO INSTITUCIONAL	9	6	1
REDES SOCIALES	2	0	2
LÍNEA TELEFÓNICA	1		

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 del control de la gestión pública.

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