



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

**Cuarto trimestre**

**Elaborado por: Unidad de Comunicaciones y  
Servicio al Ciudadano**

**2018**

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





## **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 octubre y al 31 de diciembre de 2018.

## **OBJETIVO:**

Presentar el informe de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones relacionadas con la Dirección Nacional de Derecho de Autor, durante el cuarto 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            | Calle 28 # 13 <sup>a</sup> -15, Piso 17   | Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 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 5:30 p.m..  |
|                      | Línea fija desde Bogotá      | PBX: 3418177  |  |
| Atención virtual     | Aplicativo sitio Web         | <a href="http://www.derechodeautor.gov.co">www.derechodeautor.gov.co</a><br>Servicio al Ciudadano:<br><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 # 13 <sup>a</sup> -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 |
|-----------|----------------|-----------------|
| OCTUBRE   | QUEJAS         | 3               |
|           | RECLAMOS       | 2               |
|           | SUGERENCIAS    | 11              |
|           | DENUNCIAS      | 0               |
|           | FELICITACIONES | 90              |
| NOVIEMBRE | QUEJAS         | 2               |
|           | RECLAMOS       | 2               |
|           | SUGERENCIAS    | 7               |
|           | DENUNCIAS      | 0               |
|           | FELICITACIONES | 89              |

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

[3]



|                  |                |           |
|------------------|----------------|-----------|
| <b>DICIEMBRE</b> | QUEJAS         | <b>3</b>  |
|                  | RECLAMOS       | <b>3</b>  |
|                  | SUGERENCIAS    | <b>8</b>  |
|                  | DENUNCIAS      | <b>0</b>  |
|                  | FELICITACIONES | <b>85</b> |

## 2.1. MOTIVACIÓN DE CADA SOLICITUD

| MES              | TIPO DE SOLICITUD                      |       |         |            |          |                |
|------------------|--|-------|---------|------------|----------|----------------|
| <b>OCTUBRE</b>   |  | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | DENUNCIA | FELICITACIONES |
|                  | REGISTRO EN LÍNEA                      |       |         | 3          |          |                |
|                  | REGISTRO DE OBRAS                      |       |         | 1          |          |                |
|                  | SITIO WEB                              |       |         |            |          |                |
|                  | FORMULACIÓN DE LA ENCUESTA DE SERVICIO |       |         |            |          |                |
|                  | RED NARANJA                            |       |         | 1          |          |                |
|                  | TRÁMITES JURISDICCIONALES              |       |         |            |          |                |
|                  | SERVICIO BRINDADO                      |       |         |            |          |                |
|                  | ASESORÍA JURÍDICA                      | 2     |         | 2          |          |                |
|                  | DIFUSIÓN                               |       |         |            |          |                |
|                  | COPIAS DE FORMULARIOS DE REGISTRO      |       |         |            |          |                |
|                  | CAPACITACIONES                         |       |         | 2          |          |                |
|                  | DEVOLUCIÓN DE OBRAS                    | 1     | 1       | 1          |          |                |
| <b>MES</b>       | <b>TIPO DE SOLICITUD</b>               |       |         |            |          |                |
| <b>NOVIEMBRE</b> |  | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | DENUNCIA | FELICITACIONES |
|                  | REGISTRO EN LÍNEA                      |       | 1       | 2          |          |                |
|                  | REGISTRO PRESENCIAL                    |       |         | 2          |          |                |
|                  | RECUPERACIÓN CONTRASEÑA                |       |         |            |          |                |
|                  | SITIO WEB CAÍDO                        |       |         |            |          |                |

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

[4]



|                  |  |                          |                |                   |                 |                       |
|------------------|--|--------------------------|----------------|-------------------|-----------------|-----------------------|
|                  | TIEMPO DE RESPUESTA                          |                          |                |                   |                 |                       |
|                  | RED NARANJA                                  |                          |                |                   |                 |                       |
|                  | TRÁMITES JURISDICCIONALES                    |                          |                |                   |                 |                       |
|                  | DIVULGACIÓN                                  |                          |                |                   |                 |                       |
|                  | FORMULARIOS DE REGISTRO DE OBRAS             |                          |                |                   |                 |                       |
|                  | CERTIFICADO DE SEGURIDAD DEL SITIO WEB       | 1                        |                | 1                 |                 |                       |
|                  | CAPACITACIONES                               |                          |                | 1                 |                 |                       |
|                  | DEVOLUCIÓN DE OBRAS                          |                          | 1              |                   |                 |                       |
|                  | SERVICIO BRINDADO                            | 1                        |                | 1                 |                 |                       |
|                  | <b>MES</b>                                   | <b>TIPO DE SOLICITUD</b> |                |                   |                 |                       |
| <b>DICIEMBRE</b> |  | <b>QUEJA</b>             | <b>RECLAMO</b> | <b>SUGERENCIA</b> | <b>DENUNCIA</b> | <b>FELICITACIONES</b> |
|                  | REGISTRO EN LÍNEA                            | 1                        |                | 2                 |                 |                       |
|                  | FORMULARIO DE REGISTRO                       |                          |                |                   |                 |                       |
|                  | SERVICIO DE CHAT                             |                          |                |                   |                 |                       |
|                  | ASESORÍA JURÍDICA                            |                          | 2              |                   |                 |                       |
|                  | SERVICIO BRINDADO                            |                          |                |                   |                 |                       |
|                  | APOYO A LOS ARTISTAS                         |                          |                | 1                 |                 |                       |
|                  | TRÁMITES JURISDICCIONALES                    | 1                        |                |                   |                 |                       |
|                  | DEVOLUCIÓN DE OBRAS                          |                          | 1              |                   |                 |                       |
|                  | INFORMACIÓN SOBRE EL TRÁMITE                 |                          |                | 1                 |                 |                       |
|                  | CONTAR CON FOTOCOPIADORA PARA LOS CIUDADANOS |                          |                | 1                 |                 |                       |
|                  | CAPACITACIONES                               |                          |                | 1                 |                 |                       |

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

[5]



|  |   |          |  |          |  |  |
|--|---|----------|--|----------|--|--|
|  | <b>DISMINUIR TIEMPO<br/>DEL TRÁMITE DE<br/>REGISTRO</b> |          |  | <b>1</b> |  |  |
|  | <b>DIVULGACIÓN DE<br/>LOS EVENTOS</b>                   |          |  | <b>1</b> |  |  |
|  | <b>RED NARANJA</b>                                      | <b>1</b> |  |          |  |  |

### 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](#)**