



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

**Cuarto trimestre 2019**

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



## 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 el 31 de diciembre de 2019.

## 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 2019 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 5:00 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: 3418177	
Atención virtual	Aplicativo 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 # 13 <sup>a</sup> -15, Piso 17	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m..

## 2. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA:

MES	CONCEPTO	TOTAL RECIBIDOS
OCTUBRE	Quejas	4
	Reclamos	2
	Sugerencias	14
	Denuncias	0
	Felicitaciones	105
NOVIEMBRE	Quejas	0
	Reclamos	4
	Sugerencias	7
	Denuncias	0
	Felicitaciones	78
DICIEMBRE	Quejas	8
	Reclamos	5
	Sugerencias	6
	Denuncias	0
	Felicitaciones	66

### 2.1. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS

MES	CONCEPTO	PENDIENTES POR RESPONDER
OCTUBRE	QUEJAS	0
	RECLAMOS	0



	<b>SUGERENCIAS</b>	0
	<b>DENUNCIAS</b>	0
	<b>FELICITACIONES</b>	0
<b>NOVIEMBRE</b>	<b>QUEJAS</b>	0
	<b>RECLAMOS</b>	0
	<b>SUGERENCIAS</b>	0
	<b>DENUNCIAS</b>	0
	<b>FELICITACIONES</b>	0
<b>DICIEMBRE</b>	<b>QUEJAS</b>	0
	<b>RECLAMOS</b>	0
	<b>SUGERENCIAS</b>	0
	<b>DENUNCIAS</b>	0
	<b>FELICITACIONES</b>	0

## 2.2. MOTIVACIÓN DE CADA SOLICITUD

MES	TIPO DE SOLICITUD				
<b>OCTUBRE</b>		<b>QUEJA</b>	<b>RECLAMO</b>	<b>SUGERENCIA</b>	<b>FELICITACIONES</b>
	REGISTRO EN LÍNEA		1	7	
	REGISTRO DE OBRAS	1	1		
	SITIO WEB	1			
	TIEMPO DE RESPUESTA				
	SERVICIO BRINDADO	3		7	105
	DIFUSIÓN				
MES	TIPO DE SOLICITUD				
<b>NOVIEMBRE</b>		<b>QUEJA</b>	<b>RECLAMO</b>	<b>SUGERENCIA</b>	<b>FELICITACIONES</b>
	REGISTRO EN LÍNEA			3	
	REGISTRO DE OBRAS		3		
	SITIO WEB			2	
	TIEMPO DE RESPUESTA				
	TRÁMITES JURISDICCIONALES				
	SERVICIO BRINDADO		1	2	78
MES	TIPO DE SOLICITUD				
<b>DICIEMBRE</b>		<b>QUEJA</b>	<b>RECLAMO</b>	<b>SUGERENCIA</b>	<b>FELICITACIONES</b>
	REGISTRO EN LÍNEA	3		3	
	PAGINA WEB	2			
	REGISTRO DE OBRAS	1	3		

T:\K-COMUNICACIONES\2019\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORMES CUARTO TRIMESTRE PQRS 2019, version 1.docx



	<b>TIEMPO DE RESPUESTA RED NARANJA</b>				
	<b>SERVICIO VIA TELEFONICA DIFUSIÓN</b>				
	<b>FORMULARIOS</b>				
	<b>SERVICIO BRINDADO</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>66</b>

### 2.3. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL MEDIO

CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<b>FORMULARIO SITIO WEB</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>6</b>
<b>FORMULARIO PRESENCIAL</b>	<b>121</b>	<b>86</b>	<b>78</b>
<b>CORREO INSTITUCIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>REDES SOCIALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>LÍNEA TELEFÓNICA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 2.4. PQRSD EN DETALLE

N°	Tipo de solicitud	Radicado de entrada	Radicado de respuesta
1	SUGERENCIA	1-2019-97060	2-2019-91743
2	SUGERENCIA	1-2019-97061	2-2019-91738
3	QUEJA	1-2019-97220	2-2019-91138
4	SUGERENCIA	1-2019-97406	2-2019-91668
6	SUGERENCIA	1-2019-98415	2-2019-91635
8	QUEJA	1-2019-99116	2-2019-91670
9	SUGERENCIA	1-2019-99476	2-2019-91086
10	SUGERENCIA	1-2019-99478	2-2019-91666
11	RECLAMO	1-2019-99718	2-2019-92572
12	SUGERENCIA	1-2019-99479	2-2019-91087
13	SUGERENCIA	1-2019-100209	2-2019-92571
14	SUGERENCIA	1-2019-101583	2-2019-92573
15	SUGERENCIA	1-2019-101584	2-2019-99420
16	QUEJA	1-2019-101757	2-2019-99421

T:\K-COMUNICACIONES\2019\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORMES CUARTO TRIMESTRE PQRS 2019, version 1.docx



17	SUGERENCIA	1-2019-72184A	2-2019-74478
18	SUGERENCIA	1-2019-103074	2-2019-101243
19	SUGERENCIA	1-2019-103075	2-2019-102678
20	QUEJA	1-2019-103581	2-2019-102677
21	SUGERENCIA	1-2019-104882	2-2019-101242
22	RECLAMO	1-2019-106208	2-2019-102687
1	RECLAMO	1-2019-108859	2-2019-111474
2	SUGERENCIA	1-2019-108863	2-2019-108002
3	SUGERENCIA	1-2019-108867	2-2019-107324
4	RECLAMO	1-2019-109003	2-2019-106629
5	SUGERENCIA	1-2019-110885	2-2019-111489
6	SUGERENCIA	1-2019-111266	2-2019-110854
7	SUGERENCIA	1-2019-111268	2-2019-111212
8	SUGERENCIA	1-2019-111273	2-2019-111461
9	SUGERENCIA	1-2019-111272	2-2019-111466
10	RECLAMO	1-2019-111927	2-2019-108001
11	RECLAMO	1-2019-113566	2-2019-107320
1	SUGERENCIA	1-2019-116236	2-2019-112324
2	SUGERENCIA	1-2019-116238	2-2019-112332
3	QUEJA	1-2019-116941	2-2019-112338
4	SUGERENCIA	1-2019-116943	2-2019-112337
5	RECLAMO	1-2019-117795	2-2019-112341
6	SUGERENCIA	1-2019-117864	2-2019-112346
7	QUEJA	1-2019-117885	2-2019-112380
8	RECLAMO	1-2019-118208	2-2019-112392
9	RECLAMO	1-2019-118159	2-2019-112384
10	QUEJA	1-2019-119126	2-2019-112423
11	QUEJA	1-2019-119128	2-2019-112426
12	QUEJA	1-2019-119809	2-2019-112607
13	RECLAMO	1-2019-120155	2-2019-112640
14	RECLAMO	1-2019-120202	2-2019-112652
15	QUEJA	1-2019-120205	2-2019-112665
16	QUEJA	1-2019-121922	2-2019-112667

T:\K-COMUNICACIONES\2019\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORMES CUARTO TRIMESTRE PQRS 2019, version 1.docx



17	QUEJA	1-2019-121957	2-2019-112694
18	QUEJA	1-2019-121958	2-2019-112704
19	SUGERENCIA	1-2019-122594	2-2020-1906
20	QUEJA	1-2019-119809	2-2019-112607

## 2.5. RECUENTO DE ALGUNAS FELICITACIONES

N°	Motivo	Texto de la felicitación	Radicado de entrada	Radicado de salida
<b>OCTUBRE</b>				
1	Buen Servicio	"Son amables, preparados y ejecutan su trabajo fácilmente"	1-2019-39792	2-2019-49782
2	Buen Servicio	"Gracias por recibirme y su excelente atención"	1-2019-39793	2-2019-49781
3	Buen Servicio	"Por la buena atención por parte de Jennifer Chavez y Adriana Rojas"	1-2019-39797	2-2019-49780
4	Buen Servicio	"Las instalaciones son buenas y la atención brindada es excelente"	1-2019-39804	2-2019-49779
5	Buen Servicio	"Excelente atención en el aspecto relativo a la orientación y a el registro de la obra. Muchas gracias"	1-2019-39805	2-2019-49778
6	Buen Servicio	"Es gratificante para mí, llegar de Quibdó a una gestión con la DNDA y encontrar una excelente calidad en la atención. Dios les pague. Un abrazo"	1-2019-39807	2-2019-49777
7	Buen Servicio	"Como siempre una excelente atención, Muy agradecido"	1-2019-35788	2-2019-49795
8	Buen Servicio	"Excelente servicio. Angela en la recepción es muy amable y Adriana Rojas tiene una excelente disposición para colaborar"	1-2019-35791	2-2019-49788
9	Buen Servicio	"Todos muy amables y eficientes"	1-2019-39786	1-2019-49787
10	Buen Servicio	"Buen servicio"	1-2019-39787	2-2019-49786
11	Buen Servicio	"Buen servicio"	1-2019-39788	2-2019-49785
12	Buen Servicio	"Muy buena atención, inmediata y gratificante"	1-2019-39791	2-2019-49783
13	Buen Servicio	"Muy rápidos"	1-2019-42371	2-2019-49688
14	Buen Servicio	"Gracias por este servicio tan esencial para el crecimiento de nuestro país y por la atención tan agradable que me brindaron"	1-2019-42372	2-2019-49687
15	Buen Servicio	"Excelente atención, muy buena asesoría, rapidez y eficiencia en la atención"	1-2019-42375	2-2019-49686
16	Buen Servicio	"Gracias"	1-2019-33028	2-2019-49685
17	Buen Servicio	"Gracias por la atención y brindar toda la información para realizar el registro de mis obras"	1-2019-33030	2-2019-49684
18	Buen Servicio	"Gracias por su buen servicio"	1-2019-40552	2-2019-49702
19	Buen Servicio	"Excelente la atención de las dos funcionarias de recepción y radicación. Dejan en alto la entidad que representan. Felicitaciones a las dos"	1-2019-40587	2-2019-49699
20	Buen Servicio	"Excelente personal"	1-2019-40887	2-2019-49694
21	Buen Servicio	"Una atención muy amable, información clara y oportuna"	1-2019-42170	2-2019-49691
22	Buen Servicio	"A las funcionarias por su excelente servicio y atención al público en general"	1-2019-40284	2-2019-49772
23	Buen Servicio	"información clara y concisa"	1-2019-40285	2-2019-49771
24	Buen Servicio	"Es una gran funcionaria que verifica y orienta los procesos"	1-2019-40287	2-2019-49769
25	Buen Servicio	"Nunca he tenido ningún problema. ¡Excelente servicio!"	1-2019-40289	2-2019-49707
26	Buen Servicio	"Muy buen servicio y organización"	1-2019-40290	2-2019-49705
27	Buen Servicio	"Muy buena atención al público y usuario"	1-2019-33036	2-2019-49680
28	Buen Servicio	"Gracias por tan amable atención"	1-2019-34011	2-2019-49679
29	Buen Servicio	"Siempre que vengo me atienden bien"	1-2019-35298	2-2019-49665
31	Buen Servicio	"Excelente servicio en general"	1-2019-35301	2-2019-49662
32	Buen Servicio	"Me atendió Adriana Rojas"	1-2019-35302	2-2019-49661
33	Buen Servicio	"La recepcionista es muy atenta, la cara amable de la entidad"	1-2019-31517	2-2019-49640



34	Buen Servicio	"¡Gracias por todo!"	1-2019-31519	2-2019-49638
35	Buen Servicio	"Es muy útil gracias por la ayuda"	1-2019-31520	2-2019-49637
36	Buen Servicio	"Siempre están atentos a prestar un buen servicio con buen trato"	1-2019-35303	2-2019-49659
37	Buen Servicio	"Muy buen servicio, muy buena atención"	1-2019-35310	2-2019-49655
38	Buen Servicio	"Atención amable"	1-2019-35313	2-2019-49653
39	Buen Servicio	"Buen servicio"	1-2019-32718	2-2019-49648
40	Buen Servicio	"Excelente servicio"	1-2019-32730	2-2019-49644
41	Buen Servicio	"El servicio prestado por el personal es muy bueno"	1-2019-31525	2-2019-49632
42	Buen Servicio	"Muy buena la atención de todos los funcionarios me parece excelente el trato entre ellos, es un sitio limpio y agradable"	1-2019-31526	2-2019-49631
43	Buen Servicio	"Muy atentas las chicas de la entrada"	1-2019-32187	2-2019-49629
44	Buen Servicio	"Muy buena atención"	1-2019-32189	2-2019-49622
45	Buen Servicio	"La atención fue excelente"	1-2019-31522	2-2019-49635

**NOVIEMBRE**

N°	Motivo	Texto de la felicitación	Radicado de entrada	Radicado de salida
1	Buen Servicio	"Muy buena atención"	1-2019-47364	2-2019-54475
2	Buen Servicio	"Excelente servicio y asesoría"	1-2019-47361	2-2019-54474
3	Buen Servicio	"Gran servicio y atención"	1-2019-47727	2-2019-54470
4	Buen Servicio	"Excelente servicio"	1-2019-47728	2-2019-54469
5	Buen Servicio	"Un muy buen servicio en la atención a los usuarios, información pertinente y buena actitud"	1-2019-48657	2-2019-54466
6	Buen Servicio	"Excelente atención, orientación, servicio y calidad y espacio de las instalaciones"	1-2019-48659	2-2019-54465
7	Buen Servicio	"He recibido una atención magnífica"	1-2019-48660	2-2019-54464
8	Buen Servicio	"Muy buen servicio, felicitaciones y gracias"	1-2019-49695	2-2019-54463
9	Buen Servicio	"Los funcionarios son muy amables y atentos"	1-2019-49696	2-2019-54462
10	Buen Servicio	"El personal es muy amable"	1-2019-49698	2-2019-54461
11	Buen Servicio	"El trato es agradable por parte de todo el personal y las instalaciones tienen una adecuada presentación de aseo"	1-2019-50403	2-2019-54450
12	Buen Servicio	"Atención muy rápida y actitud proactiva, alegre y respetuosa de los funcionarios"	1-2019-50401	2-2019-54448
13	Buen Servicio	"Entidad muy organizada"	1-2019-49699	2-2019-54460
14	Buen Servicio	"Conozco la entidad hace aproximadamente 40 años y observo que han desarrollado su funcionamiento conforme al desarrollo tecnológico y cultural"	1-2019-49709	2-2019-54456
15	Buen Servicio	"Excelente servicio al cliente, muy buena actitud de acompañamiento y asesoramiento en los trámites realizados"	1-2019-49713	2-2019-54454
16	Buen Servicio	"Excelente atención al cliente, muy respetuosas"	1-2019-49714	2-2019-54453
17	Buen Servicio	"Integra felicitación por sus servicios"	1-2019-50841	2-2019-54445
18	Buen Servicio	"Excelente atención"	1-2019-50843	2-2019-54444
19	Buen Servicio	"Muy buena atención"	1-2019-50845	2-2019-54443
20	Buen Servicio	"Hoy he llegado con un afán imperioso; pero la atención y paciencia has sido excelentes. La protección del trabajo del artista no tiene precio se hace para toda la nación. Especiales gracias a: Angela Sánchez, Ana María Parra y Adriana Rojas, por una enorme paciencia"	1-2019-50834	2-2019-54442
21	Buen Servicio	"Maravillosa atención al ciudadano"	1-2019-51156	2-2019-54440
22	Buen Servicio	"Agradecer la gentileza y diligencia de los funcionarios en su trato, amabilidad y solución de las inquietudes planteadas"	1-2019-52436	2-2019-54437
23	Buen Servicio	"El servicio, la atención y la información son excelentes"	1-2019-52437	2-2019-54436
24	Buen Servicio	"Buen servicio"	1-2019-54232	2-2019-54424
25	Buen Servicio	"Me sentí muy a gusto con la atención"	1-2019-53588	2-2019-54430
26	Buen Servicio	"Quedé muy satisfecho con el servicio, fueron muy amables y diligentes con mi solicitud"	1-2019-50400	2-2019-54447
27	Buen Servicio	"Gracias, excelente servicio"	1-2019-46448	2-2019-54714
28	Buen Servicio	"Excelente atención al cliente, pero dificultades en la comunicación vía telefónica"	1-2019-46460	2-2019-54711
29	Buen Servicio	"Ofrecen un excelente servicio estoy muy agradecido"	1-2019-46462	2-2019-54709

T:\K-COMUNICACIONES\2019\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORMES CUARTO TRIMESTRE PQRS 2019, version 1.docx





31	Buen Servicio	"Gracias por servir en algo que uno le facilita el cuidado de la salud"	1-2019-46455	2-2019-54707
32	Buen Servicio	"De manera personal felicito al personal de esta dependencia por su amabilidad y compromiso con los ciudadanos que hacemos uso de este servicio, es un honor ser atendido por un personal tan excelente y profesional"	1-2019-43293	2-2019-54723
33	Buen Servicio	"Excelente atención al usuario. Ojalá en todas las entidades públicas fuera así"	1-2019-44482	2-2019-54718
34	Buen Servicio	"Todo ha sido claro para registrar las obras"	1-2019-45441	2-2019-54698
35	Buen Servicio	"Muy buen servicio"	1-2019-45442	2-2019-54697
36	Buen Servicio	"Gracias miles"	1-2019-45443	2-2019-54695
37	Buen Servicio	"Agradezco mucho la excelente atención prestada"	1-2019-47363	2-2019-54693
38	Buen Servicio	"Buena atención y guía para efectuar los tramites"	1-2019-45440	2-2019-54699
39	Buen Servicio	"La atención es excelente"	1-2019-45260	2-2019-54715

### DICIEMBRE

Nº	Motivo	Texto de la felicitación	Radicado de entrada	Radicado de salida
1	Buen Servicio	"Muchas gracias por la eficiencia, atención y amabilidad que recibí, excelente cada una de las personas desde el ingreso hasta la salida. Muy amables"	1-2019-56101	2-2019-54752
2	Buen Servicio	"Muy bueno el servicio"	1-2019-56481	2-2019-54749
3	Buen Servicio	"Excelente todo, encantado de encontrar personas diligentes y amables. Muy bien las instalaciones"	1-2019-56479	2-2019-54748
4	Buen Servicio	"Los asesores son muy amables, nos colaboran de manera rápida y efectiva"	1-2019-57893	2-2019-54745
5	Buen Servicio	"Bien todo, muy claro y al grano"	1-2019-55570	2-2019-54754
6	Buen Servicio	"Gracias por las sonrisas y la amabilidad"	1-2019-58152	2-2019-54741
7	Buen Servicio	"Amabilidad y efectividad de los funcionarios excedan las expectativas y sobresalen con relación a otras entidades gubernamentales"	1-2019-58495	2-2019-54739
8	Buen Servicio	"Excelente atención y orientación"	1-2019-58493	2-2019-54738
9	Buen Servicio	"Agradecimientos al personal por su excelente atención. Felicidades a todos en general por el apoyo que nos brindan y la formalidad"	1-2019-58954	2-2019-54729
10	Buen Servicio	"Excelente atención"	1-2019-57142	2-2019-54747
11	Buen Servicio	"Excelente en atención, información clara y oportuna"	1-2019-60515	2-2019-58889
12	Buen Servicio	"Buen servicio"	1-2019-60539	2-2019-58893
13	Buen Servicio	"Muy buena información y atención"	1-2019-60511	2-2019-58894
14	Buen Servicio	"Por su buena asesoría y claridad en la atención prestada"	1-2019-60513	2-2019-58895
15	Buen Servicio	"Muy ágil el proceso"	1-2019-60840	2-2019-58896
16	Buen Servicio	"Felicidades por su amabilidad y buen servicio"	1-2019-60842	2-2019-58897
17	Buen Servicio	"Excelente atención y servicio cordial y amable"	1-2019-61346	2-2019-58898
18	Buen Servicio	"Como siempre efectivos y la atención especial de Ana Parra y Adriana Rojas"	1-2019-62336	2-2019-58899
19	Buen Servicio	"Excelente servicio y orientación"	1-2019-62781	2-2019-58900
20	Buen Servicio	"Óptima la información y amable la atención"	1-2019-62779	2-2019-58901
21	Buen Servicio	"Amabilidad de los funcionarios"	1-2019-63460	2-2019-58902

### 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](#)**