



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



**El futuro
es de todos**

Mininterior

Informe sobre Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

INFORME CUARTO TRIMESTRE DE 2021

Elaborado por: Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR

2021

T:\K-COMUNICACIONES\2021\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES PQRSF\INFORME PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2021.docx

DNDA
¡Promovemos la creación!



www.derechodeautor.gov.co
[/derechodeautorcol](https://www.youtube.com/derechodeautorcol)
[@derechodeautor](https://twitter.com/derechodeautor)
[@derechodeautor](https://www.instagram.com/derechodeautor)
[/derechodeautor](https://www.facebook.com/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, 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 cuarto trimestre de 2021.

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 2021 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: 6047868220	
Atención virtual	Aplicativo sitio Web	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	5
	Reclamos	7
	Sugerencias	8
	Denuncias	-
	Felicitaciones	3
NOVIEMBRE	Quejas	2
	Reclamos	-
	Sugerencias	6
	Denuncias	-
	Felicitaciones	4
DICIEMBRE	Quejas	7
	Reclamos	2
	Sugerencias	3
	Denuncias	-
	Felicitaciones	12

2.1. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSF RECIBIDAS



MES	CONCEPTO	PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS
OCTUBRE	Quejas	7
	Reclamos	7
	Sugerencias	2
	Denuncias	-
	Felicitaciones	1
NOVIEMBRE	Quejas	16
	Reclamos	-
	Sugerencias	21
	Denuncias	-
	Felicitaciones	20
DICIEMBRE	Quejas	16
	Reclamos	10
	Sugerencias	3
	Denuncias	-
	Felicitaciones	10

2.2. MOTIVACIÓN DE CADA SOLICITUD

		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DENUNCIA	FELICITACIONES	
		OCTUBRE	REGISTRO EN LÍNEA	1		2	3	
	REGISTRO DE OBRAS	4	7	6	12			
	SERVICIO BRINDADO						3	
NOVIEMBRE		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DENUNCIA	FELICITACIONES	
		REGISTRO EN LÍNEA	1		1	2		
		REGISTRO DE OBRAS			5	5		
		RED NARANJA		1				
		SERVICIO BRINDADO						4
	SERVICIO VÍA TELEFÓNICA	1						
	OTROS		1		2			
DICIEMBRE		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DENUNCIA	FELICITACIONES	
		REGISTRO EN LÍNEA	2		1	2		
		REGISTRO DE OBRAS	4			2		3
			2	1	1	3		
		SERVICIO BRINDADO						4
		OTROS		1		31		4
	SIN ESPECIFICAR				1			



2.3. PQRSF RECIBIDAS SEGÚN EL MEDIO

CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
FORMULARIO SITIO WEB	4	30	6
ENCUESTA SITIO WEB	15	12	6
FORMULARIO PRESENCIAL	-	-	-
CORREO INSTITUCIONAL	5	4	2
CORREO COMUNICACIONES	-	-	-
REDES SOCIALES	14	14	3
LÍNEA TELEFÓNICA	-	-	-

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: 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.

4. 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](#)