



Informe sobre quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones

Julio, agosto y septiembre 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 julio al 30 de septiembre de 2020.

OBJETIVO:

Presentar el informe de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones relacionadas con la Dirección Nacional de Derecho de Autor, durante el trimestre (julio-agosto-septiembre) de 2020 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 info@derechodeautor.gov.co	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		
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. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA:

MES	CONCEPTO	TOTAL RECIBIDOS
JULIO	Quejas	13
	Reclamos	7
	Sugerencias	6
	Denuncias	
	Felicitaciones	1
AGOSTO	Quejas	7
	Reclamos	10
	Sugerencias	2
	Denuncias	
	Felicitaciones	
SEPTIEMBRE	Quejas	13
	Reclamos	9
	Sugerencias	3
	Denuncias	
	Felicitaciones	

2.1. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS

MES	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
JULIO	8
AGOSTO	6
SEPTIEMBRE	5

W:\K-COMUNICACIONES\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES PQRS\INFORME PQRS PARA WEB, TERCER TRIMESTRE, JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE 2020.docx



2.2. MOTIVACIÓN DE CADA SOLICITUD

		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA
JULIO	REGISTRO EN LÍNEA	4	1	2
	REGISTRO DE OBRAS	5	6	
	SITIO WEB	1		2
	RED NARANJA			
	SERVICIO VIA TELEFÓNICA	2		2
AGOSTO	QUEJA			
	RECLAMO			
	SUGERENCIA			
	REGISTRO EN LÍNEA	2	4	
	REGISTRO DE OBRAS	4	5	
SEPTIEMBRE	SITIO WEB			1
	OTROS	1	1	1
	QUEJA			
	RECLAMO			
	SUGERENCIA			
SEPTIEMBRE	REGISTRO EN LÍNEA	4	1	2
	REGISTRO DE OBRAS	3	5	
	SITIO WEB	2	2	1
	RED NARANJA	3	1	
	SERVICIO VIA TELEFÓNICA	1		

2.3. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL MEDIO

CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
FORMULARIO SITIO WEB	10	12	
FORMULARIO PRESENCIAL			
CORREO INSTITUCIONAL	10	3	8
REDES SOCIALES			0
LÍNEA TELEFÓNICA	6	4	8
OTRO			9

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](#)