



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

Abril, mayo y junio 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 abril al 30 de junio de 2020.

OBJETIVO:

Presentar el informe de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones relacionadas con la Dirección Nacional de Derecho de Autor, durante los meses entre el 1 de abril al 30 de junio 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
ABRIL	Quejas	11
	Reclamos	1
	Sugerencias	1
	Solicitud Información	11
	Denuncias	0
	Felicitaciones	0
MAYO	Quejas	6
	Reclamos	4
	Sugerencias	1
	Solicitud Información	7
	Denuncias	0
	Felicitaciones	0
JUNIO	Quejas	7
	Reclamos	2
	Sugerencias	2
	Solicitud Información	14
	Denuncias	0
	Felicitaciones	0



2.1. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS

MES	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
ABRIL	8 días
MAYO	5 días
JUNIO	6 días

2.2. MOTIVACIÓN DE CADA SOLICITUD

	MOTIVACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
	ABRIL	REGISTRO EN LÍNEA	6		
REGISTRO DE OBRAS		5	1	1	3
RED NARANJA					3
OTROS					3
		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
MAYO	REGISTRO EN LÍNEA	1	2		
	REGISTRO DE OBRAS	2	2	1	
	RED NARANJA	2			1
	OTROS	1			6
		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
JUNIO	REGISTRO EN LÍNEA	4		1	
	REGISTRO DE OBRAS		1		2
	SITIO WEB	2	1		
	RED NARANJA				7
	OTROS	1		1	6

2.3. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL MEDIO

CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
FORMULARIO SITIO WEB	14	11	10
FORMULARIO PRESENCIAL	0	0	0
CORREO INSTITUCIONAL	8	7	15
CORREO COMUNICACIONES	0	0	1
REDES SOCIALES	0	0	0
LÍNEA TELEFÓNICA	0	0	0



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](#)