

Informe sobre Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias Cuarto trimestre 2023

PRESENTACIÓN:

El proceso de quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y denuncias administrado por la Unidad de Comunicaciones, Servicio al Ciudadano y Tecnologías de la Información, 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 DND, el proceso de quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y denuncias 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 y denuncias presentados por los usuarios durante el periodo comprendido entre el 1° de octubre al 31 de diciembre de 2023.

OBJETIVO:

Presentar el informe de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con la Dirección Nacional de Derecho de Autor, durante el cuarto trimestre de 2023 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 ^a -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: 601 7868220	

Atención virtual	Aplicativo 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 # 13 ^a -15, Piso 17	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m..

2. Total de solicitudes recibidas en la DNDA en el cuarto trimestre:

SOLICITUDES	
Solicitudes de registro de obras	27.743
Consultas	223
Demanda/denuncia	0
Derechos de petición	106
Acción de tutela	48
Quejas	10
Reclamos	3
Sugerencias	11
Felicitaciones	297
Solicitudes de información	1.004
Solicitudes de concepto	12
Solicitud de certificados de registro	173
Solicitudes de copias	52
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución	2
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0
Total de número de solicitudes recibidas	29.684

3. PQRSFD recibidas según su naturaleza:

MES	CONCEPTO	TOTAL RECIBIDOS
OCTUBRE	Quejas	1
	Reclamos	0
	Sugerencias	4
	Denuncias	0
	Felicitaciones	148

NOVIEMBRE	Quejas	9
	Reclamos	3
	Sugerencias	6
	Denuncias	0
	Felicitaciones	73
DICIEMBRE	Quejas	1
	Reclamos	0
	Sugerencias	4
	Denuncias	0
	Felicitaciones	76

4. Tiempo promedio de respuesta a las QRSF recibidas:

MES	CONCEPTO	PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS
OCTUBRE	QUEJAS	5
	RECLAMOS	5
	SUGERENCIAS	12
	DENUNCIAS	-
	FELICITACIONES	1
NOVIEMBRE	QUEJAS	3
	RECLAMOS	6
	SUGERENCIAS	10
	DENUNCIAS	-
	FELICITACIONES	3
DICIEMBRE	QUEJAS	15
	RECLAMOS	7
	SUGERENCIAS	3
	DENUNCIAS	-
	FELICITACIONES	10

5. RECIBIDAS SEGÚN EL MEDIO

CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
FORMULARIO	-	8	1
SITIO WEB			

ENCUESTA SITIO WEB	-	-	-
FORMULARIO PRESENCIAL	1	3	-
CORREO INSTITUCIONAL	2	1	-
CORREO COMUNICACIONES	-	-	-
REDES SOCIALES	2	6	4
LÍNEA TELEFÓNICA	-	-	-

6. 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.

7. 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.