



**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 TERCER TRIMESTRE 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 TERCER TRIMESTRE 2021.docx



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 en el tercer 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 tercer 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: 6017868220	
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
JULIO	Quejas	15
	Reclamos	10
	Sugerencias	14
	Denuncias	-
	Felicitaciones	11
AGOSTO	Quejas	6
	Reclamos	15
	Sugerencias	10
	Denuncias	-
	Felicitaciones	6
SEPTIEMBRE	Quejas	7
	Reclamos	10
	Sugerencias	9
	Denuncias	-
	Felicitaciones	6



2.1. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSF RECIBIDAS

MES	CONCEPTO	PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS)
JULIO	QUEJAS	12
	RECLAMOS	12
	SUGERENCIAS	9
	DENUNCIAS	-
	FELICITACIONES	6
AGOSTO	QUEJAS	1
	RECLAMOS	2
	SUGERENCIAS	4
	DENUNCIAS	-
	FELICITACIONES	3
SEPTIEMBRE	QUEJAS	6
	RECLAMOS	4
	SUGERENCIAS	9
	DENUNCIAS	-
	FELICITACIONES	5

2.2. MOTIVACIÓN DE CADA SOLICITUD

JULIO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIONES
REGISTRO EN LÍNEA	1	4	1		
REGISTRO DE OBRAS	7	6	3		
SITIO WEB			4		
RED NARANJA					
TIEMPO DE RESPUESTA	1		4		
SERVICIO BRINDADO	1				11
DIFUSIÓN			1		
OTROS			1		
AGOSTO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIONES
REGISTRO EN LÍNEA	3	2	1		
REGISTRO DE OBRAS	3	12	1		
SITIO WEB		1	1		
TIEMPO DE RESPUESTA			4		



	SERVICIO BRINDADO OTROS					6
SEPTIEMBRE		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIONES
	REGISTRO EN LÍNEA		3	3		
	REGISTRO DE OBRAS	6	7	3		
	RED NARANJA			1		
	SERVICIO BRINDADO OTROS					6
		1		2		

2.3. PQRSF RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL

CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
FORMULARIO SITIO WEB	15	17	8
ENCUESTA SITIO WEB	35	18	9
FORMULARIO PRESENCIAL	-	-	-
CORREO INSTITUCIONAL	5	8	22
CORREO COMUNICACIONES	-	1	-
REDES SOCIALES	23	9	8
LÍNEA TELEFÓNICA	2	-	2

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](#)