



# Informe sobre Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

## Primer trimestre de 2023

### 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 enero al 31 de marzo de 2023.

### OBJETIVO:

Presentar el informe de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones relacionadas con la Dirección Nacional de Derecho de Autor, durante el primer 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 # 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: 601 7868220	
Atención virtual	Aplicativo sitio Web	<a href="http://www.derechodeautor.gov.co">www.derechodeautor.gov.co</a> Servicio al Ciudadano: <a href="http://www.derechodeautor.gov.co/web/quest/sugerencias-reclamos-quejas-y-felicitaciones">http://www.derechodeautor.gov.co/web/quest/sugerencias-reclamos-quejas-y-felicitaciones</a>	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	<a href="mailto:info@derechodeautor.gov.co">info@derechodeautor.gov.co</a>	
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. Total de solicitudes recibidas en la DNDA durante enero, febrero y marzo:

SOLICITUDES	
<b>Solicitudes de registro de obras</b>	<b>28.778</b>
<b>Consultas</b>	<b>13</b>
<b>Demanda/denuncia</b>	<b>0</b>
<b>Derechos de petición</b>	<b>80</b>
<b>Acción de tutela</b>	<b>44</b>
<b>Quejas</b>	<b>5</b>
<b>Reclamos</b>	<b>7</b>
<b>Sugerencias</b>	<b>9</b>
<b>Felicitaciones</b>	<b>140</b>
<b>Solicitudes de información</b>	<b>1.527</b>
<b>Solicitudes de concepto</b>	<b>6</b>
<b>Solicitud de certificados de registro</b>	<b>43</b>
<b>Solicitudes de copias</b>	<b>29</b>
<b>Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución</b>	<b>0</b>
<b>Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información</b>	<b>0</b>
<b>Total de número de solicitudes recibidas</b>	<b>30.681</b>



### 3. PQRSFD recibidas según su naturaleza:

MES	CONCEPTO	TOTAL
ENERO	Quejas	2
	Reclamos	4
	Sugerencias	1
	Denuncias	0
	Felicitaciones	15
FEBRERO	Quejas	0
	Reclamos	0
	Sugerencias	1
	Denuncias	0
	Felicitaciones	40
MARZO	Quejas	3
	Reclamos	2
	Sugerencias	8
	Denuncias	0
	Felicitaciones	84

### 4. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSDF recibidas:

MES	CONCEPTO	PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS
ENERO	QUEJAS	12
	RECLAMOS	10
	SUGERENCIAS	17
	DENUNCIAS	No aplica
	FELICITACIONES	3
FEBRERO	QUEJAS	No aplica
	RECLAMOS	15
	SUGERENCIAS	20
	DENUNCIAS	No aplica
	FELICITACIONES	19



<b>MARZO</b>	<b>QUEJAS</b>	7
	<b>RECLAMOS</b>	1
	<b>SUGERENCIAS</b>	6
	<b>DENUNCIAS</b>	No aplica
	<b>FELICITACIONES</b>	5

## 5. RECIBIDAS SEGÚN EL MEDIO

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
FORMULARIO SITIO WEB	-	-	5
ENCUESTA SITIO WEB	7	-	-
FORMULARIO PRESENCIAL	14	40	73
CORREO INSTITUCIONAL	-	-	-
CORREO COMUNICACIONES	-	-	-
REDES SOCIALES	1	2	17
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.

**Clic para consultar** [reglamento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones](#)