



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

### INFORME PRIMER TRIMESTRE 2020

Elaborado por: Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano



## 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 2020.

## OBJETIVO:

Presentar el informe de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones relacionadas con la Dirección Nacional de Derecho de Autor, durante los meses de enero, febrero y marzo 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 # 13 <sup>a</sup> -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 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/guest/sugerencias-reclamos-quejas-y-felicitaciones">http://www.derechodeautor.gov.co/web/guest/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 # 13 <sup>a</sup> -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
ENERO	Quejas	3
	Reclamos	2
	Sugerencias	2
	Denuncias	0
	Felicitaciones	32
FEBRERO	Quejas	3
	Reclamos	4
	Sugerencias	11
	Denuncias	0
	Felicitaciones	75
MARZO	Quejas	4
	Reclamos	0
	Sugerencias	5
	Denuncias	0
	Felicitaciones	45

### 2.2. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL MEDIO

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
FORMULARIO SITIO WEB	5	8	4
FORMULARIO PRESENCIAL	1	6	2
CORREO INSTITUCIONAL	1	4	3
REDES SOCIALES	0	0	0
LÍNEA TELEFÓNICA	0	0	0

### 2.3. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS

N°	Tipo de solicitud	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	Días de respuesta
<b>ENERO</b>				
1	QUEJA	1-2020-6480; 1-2020-681; 1-2020-6482	2-2020-8130	7 días
2	QUEJA	1-2020-2336; 1-2020-2335	2-2020-6132	12 días
3	SUGERENCIA	1-2020-2920	2-2020-4416	7 días



4	QUEJA	1-2020-1310A	2-2020-7237	18 días
5	RECLAMO	1-2020-562	2-2020-4410	12 días
6	RECLAMO	1-2020-404	2-2020-4409	12 días
7	SUGERENCIA	1-2019-99478	2-2019-91666	7 días
<b>FEBRERO</b>				
1	QUEJA	1-2020-10017	2-2020-8421	2 días
2	SUGERENCIA	1-2020.11515	2-2020-10852	5 días
3	SUGERENCIA	1-2020-12808A	2-2020-10666	3 días
4	SUGERENCIA	1-2020-13162	2-2020-13471	8 días
5	SUGERENCIA	1-2020-13399	2-2020-26463	34 días
6	SUGERENCIA	1-2020-13413	2-2020-14485	10 días
7	RECLAMO	1-2020-13631	2-2020-12316	3 días
8	SUGERENCIA	1-2020-14529	2-2020-14832	8 días
9	QUEJA	1-2020-15704	2-2020-16718	10 días
10	RECLAMO	1-2020-18777	2-2020-16823	5 días
11	RECLAMO	1-2020-18778	2-2020-16823	4 días
12	RECLAMO	1-2020-19133	2-2020-16799	3 días
13	SUGERENCIA	1-2020-19185	2-2020-19110	9 días
14	SUGERENCIA	1-2020-19207	2-2020-20593	12 días
15	SUGERENCIA	1-2020-19253	2-2020-20595	12 días
16	SUGERENCIA	1-2020-19255	2-2020-16734	4 días
17	SUGERENCIA	1-2020-19257	2-2020-19768	12 días
<b>MARZO</b>				
1	QUEJA	1-2020-20432	2-2020-24643	18 días
2	SUGERENCIA	1-2020-21240	2-2020-41090	47 días
3	QUEJA	1-2020-22002	2-2020-24539	15 días
4	SUGERENCIA	1-2020-22109	2-2020-26561	18 días



5	QUEJA	1-2020-22435	2-2020-24621	14 días
6	SUGERENCIA	1-2020-23259	2-2020-28621	21 días
7	SUGERENCIA	1-2020-23814	2-2020-28343	19 días
8	SUGERENCIA	1-2020-24305	2-2020-28403	18 días
9	QUEJA	1-2020-26123	2-2020-41203	37 días
10	QUEJA	1-2020-28401	2-2020-26768	6 días

## 2.5. RECUENTO DE ALGUNAS FELICITACIONES

N°	Motivo	Texto de la felicitación	Radicado de entrada	Radicado de salida
<b>ENERO</b>				
1	Buen servicio	"Muy buen servicio con calidad humana"	1-2020-4062	2-2020-8554
2	Buen servicio	"¡Excelente servicio!"	1-2020-4456	2-2020-8551
3	Buen servicio	"La información brindada es clara"	1-2020-5242	2-2020-8490
4	Buen servicio	"Excelente servicio"	1-2020-11512	2-2020-8489
<b>FEBRERO</b>				
1	Buen servicio	"- La presentación de los certificados mejoró notoriamente. - La señorita Ana María, destaca por su desenvolvimiento. - Adriana brinda una asesoría muy eficiente y seria. - Jessica, nos brinda prontitud en los trámites."	1-2020-11548	2-2020-8573
2	Buen Servicio	"Excelente atención, gracias"	1-2020-11543	2-2020-8576
3	Buen servicio	"Un excelente servicio. Gracias por su asesoría y colaboración oportuna y eficiente"	1-2020-13160	2-2020-9822
4	Buen servicio	"Excelente el servicio recibido desde el ingreso hasta recibir el certificado"	1-2020-13161	2-2020-9821
5	Buen servicio	"La dependencia es muy organizada. Felicito al administrador y su equipo de labores, siempre estaré con ustedes."	1-2020-14530	2-2020-10918
6	Buen servicio	"Muy buen servicio"	1-2020-14527	2-2020-10920
7	Buen servicio	"Por la atención, diligencia y amabilidad de la recepcionista"	1-2020-1669	2-2020-13108
8	Buen servicio	"Muy amable, profesional y eficiente la atención. La colaboración y compromiso de Adriana Rojas excelente"	1-2020-18059	2-2020-13579
9	Buen servicio	"Excelente labor y disposición"	1-2020-19178	2-2020-14989
10	Buen servicio	"Excelente atención por parte de las señoritas, buen suministro de información"	1-2020-19754	2-2020-15303
<b>MARZO</b>				
1	Buen servicio	"Buen servicio, excelente asesoramiento"	1-2020-25683	2-2020-28241
2	Buen servicio	"Buena atención así como la información brindada"	1-2020-25145	2-2020-28240
3	Buen servicio	"Correctos, muy ágil todos"	1-2020-25686	2-2020-28245
4	Buen servicio	"Quiero felicitarlos por la amabilidad y diligencia en todo"	1-2020-24786	2-2020-28235
5	Buen servicio	"Excelentes relaciones humanas"	1-2020-24782	2-2020-28233
6	Buen servicio	"Excelente manejo del procedimiento"	1-2020-22518	2-2020-28200
7	Buen servicio	"Se esmeran por prestar un servicio excelente en todo el sentido de la palabra con personal muy"	1-2020-22107	2-2020-28167



		educado y preparado en todo el sentido de la palabra"		
8	Buen servicio	"Genial la atención desde la recepción en adelante, gracias, muchas gracias, ¡Salgo satisfecho!"	1-2020-20663	2-2020-28155
9	Buen servicio	"Muy rápido, atención personalizada y ámbito profesional adecuado"	1-2020-20660	2-2020-28162

### 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 Felicidades](#)**