



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

**Cuarto trimestre**

**Elaborado por: Unidad de Comunicaciones y  
Servicio al Ciudadano**

**2018**

K:\2018\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORME PWRS, CUARTO TRIMESTRE 2018.docx

[1]





## **PRESENTACIÓN:**

El proceso de quejas, reclamos y sugerencias, 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 reclamaciones 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 y reclamos 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 y felicitaciones presentados por los usuarios durante el periodo comprendido entre el 1° de octubre y al 31 de diciembre de 2018.

## **OBJETIVO:**

Presentar el informe de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones relacionadas con la Dirección Nacional de Derecho de Autor, durante el cuarto trimestre de 2018 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 5:30 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 5:30 p.m..
	Línea fija desde Bogotá	PBX: 3418177	
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 5:30 p.m..

## 2. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA:

MES	CONCEPTO	TOTAL RECIBIDOS
OCTUBRE	QUEJAS	3
	RECLAMOS	2
	SUGERENCIAS	11
	DENUNCIAS	0
	FELICITACIONES	90
NOVIEMBRE	QUEJAS	2
	RECLAMOS	2
	SUGERENCIAS	7
	DENUNCIAS	0
	FELICITACIONES	89

K:\2018\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORME PWRS, CUARTO TRIMESTRE 2018.docx

[3]



DICIEMBRE	QUEJAS	3
	RECLAMOS	3
	SUGERENCIAS	8
	DENUNCIAS	0
	FELICITACIONES	85

## 2.1. MOTIVACIÓN DE CADA SOLICITUD

MES	TIPO DE SOLICITUD					
OCTUBRE		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIONES
	REGISTRO EN LÍNEA			3		
	REGISTRO DE OBRAS			1		
	SITIO WEB					
	FORMULACIÓN DE LA ENCUESTA DE SERVICIO					
	RED NARANJA			1		
	TRÁMITES JURISDICCIONALES					
	SERVICIO BRINDADO					
	ASESORÍA JURÍDICA	2		2		
	DIFUSIÓN					
	COPIAS DE FORMULARIOS DE REGISTRO					
	CAPACITACIONES			2		
	DEVOLUCIÓN DE OBRAS	1	1	1		
MES	TIPO DE SOLICITUD					
NOVIEMBRE		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIONES
	REGISTRO EN LÍNEA		1	2		
	REGISTRO PRESENCIAL			2		
	RECUPERACIÓN CONTRASEÑA					
	SITIO WEB CAÍDO					

K:\2018\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORME PWRS, CUARTO TRIMESTRE 2018.docx

[4]



	TIEMPO DE RESPUESTA					
	RED NARANJA					
	TRÁMITES JURISDICCIONALES					
	DIVULGACIÓN					
	FORMULARIOS DE REGISTRO DE OBRAS					
	CERTIFICADO DE SEGURIDAD DEL SITIO WEB	1		1		
	CAPACITACIONES			1		
	DEVOLUCIÓN DE OBRAS		1			
	SERVICIO BRINDADO	1		1		
	<b>MES</b>	<b>TIPO DE SOLICITUD</b>				
<b>DICIEMBRE</b>		<b>QUEJA</b>	<b>RECLAMO</b>	<b>SUGERENCIA</b>	<b>DENUNCIA</b>	<b>FELICITACIONES</b>
	REGISTRO EN LÍNEA	1		2		
	FORMULARIO DE REGISTRO					
	SERVICIO DE CHAT					
	ASESORÍA JURÍDICA		2			
	SERVICIO BRINDADO					
	APOYO A LOS ARTISTAS			1		
	TRÁMITES JURISDICCIONALES	1				
	DEVOLUCIÓN DE OBRAS		1			
	INFORMACIÓN SOBRE EL TRÁMITE			1		
	CONTAR CON FOTOCOPIADORA PARA LOS CIUDADANOS			1		
	CAPACITACIONES			1		



	DISMINUIR TIEMPO DEL TRÁMITE DE REGISTRO			1		
	DIVULGACIÓN DE LOS EVENTOS			1		
	RED NARANJA	1				

### 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](#)**