



**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

Segundo trimestre 2019

Elaborado por: Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

K:\2019\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORMES PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2019.docx

DNDA
¡Promovemos la creación!



www.derechodeautor.gov.co
[/derechodeautorcol](https://www.youtube.com/channel/UC...)
[@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 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 abril y el 30 de junio de 2019.

OBJETIVO:

Presentar el informe de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones relacionadas con la Dirección Nacional de Derecho de Autor, durante el segundo trimestre de 2019 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 5:30 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 Web sitio	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 5:30 p.m..

2. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA:

MES	CONCEPTO	TOTAL RECIBIDOS
ABRIL	Quejas	5
	Reclamos	2
	Sugerencias	5
	Denuncias	0
	Felicitaciones	81
MAYO	Quejas	7
	Reclamos	10
	Sugerencias	8
	Denuncias	0
	Felicitaciones	74
JUNIO	Quejas	10
	Reclamos	5
	Sugerencias	6
	Denuncias	0
	Felicitaciones	43

2.1. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS

MES	CONCEPTO	PENDIENTES POR RESPONDER
ABRIL	QUEJAS	0
	RECLAMOS	0



	SUGERENCIAS	0	
	DENUNCIAS	0	
	FELICITACIONES	0	
MAYO	QUEJAS	0	
	RECLAMOS	0	
	SUGERENCIAS	0	
	DENUNCIAS	0	
	FELICITACIONES	0	
	JUNIO	QUEJAS	0
		RECLAMOS	0
		SUGERENCIAS	0
		DENUNCIAS	0
FELICITACIONES		0	

2.2. MOTIVACIÓN DE CADA SOLICITUD

MES	TIPO DE SOLICITUD				
ABRIL		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
	REGISTRO EN LÍNEA	1	2	1	
	REGISTRO DE OBRAS	2			
	TIEMPO DE RESPUESTA	1		2	
	SERVICIO BRINDADO	1			81
	DIFUSIÓN			2	
MES	TIPO DE SOLICITUD				
MAYO		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
	REGISTRO EN LÍNEA	6	2	1	
	REGISTRO DE OBRAS		5	2	
	SITIO WEB	1	1	1	
	TIEMPO DE RESPUESTA		2	2	
	TRÁMITES JURISDICCIONALES			1	
	SERVICIO BRINDADO			1	74
MES	TIPO DE SOLICITUD				
JUNIO		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
	REGISTRO EN LÍNEA	2	1		
	PAGINA WEB	1			
	REGISTRO DE OBRAS	3	2		



	TIEMPO DE RESPUESTA	1	1	2	
	RED NARANJA		1	1	
	SERVICIO VIA TELEFONICA	1			
	DIFUSIÓN			1	
	FORMULARIOS			1	
	SERVICIO BRINDADO	2		1	43

2.3. PQRS RECIBIDAS SEGÚN EL MEDIO

CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
FORMULARIO SITIO WEB	4	15	11
FORMULARIO PRESENCIAL	89	84	52
CORREO INSTITUCIONAL	0		1
REDES SOCIALES	0	0	0
LÍNEA TELEFÓNICA	0	0	0

2.4. PQRS EN DETALLE

N°	Tipo de solicitud	Texto de la solicitud	Radicado de entrada	Radicado de respuesta
Abril				
1	RECLAMO	"cordial saludo, actualmente tengo problemas para acceder a la plataforma y gestionar mis procesos como el registro de obras ante la DNDA..."	1-2019-38607	2-2019-37684
2	SUGERENCIA	"Que los tramites sean más ágiles"	1-2019-34435	2-2019-35769
3	QUEJA	"Muy largo el tiempo para registrar las obras y cambiar el titulo ya que me toco registrarla de nuevo con sus respectivos títulos divididos"	1-2019-32787	2-2019-34208
4	SUGERENCIA	"No utilizar papel"	1-2019-34010	2-2019-35765
5	QUEJA	"Muy malo el servicio de atención al usuario por parte de los abogados porque son muy pocos, no es posible que cada hora sea atendido una persona y solo exista un abogado mientras que la sala está llena y no se avanza puesto que los números de asesores son muy pocos"	1-2019-35314	2-2019-35775
6	SUGERENCIA	"Favor notificarme sobre los cursos y/o capacitaciones que se lleven a cabo en las instalaciones"	1-2019-35315	2-2019-35773
7	RECLAMO	"Buenas tardes, estoy tratando de recuperar mi contraseña de acceso al portal, pero no me llega el correo electrónico especificado en el procedimiento de recuperación. gracias de antemano por su colaboración"	1-2019-39193	2-2019-36754

K:\2019\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORMES PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2019.docx



8	QUEJA	"Me inscribí para realizar unas capacitaciones en su Moodle y después de crear la cuenta, me dice que no puede enviarme correo de confirmación y queda ahí, lo que no me permite hacer nada"	1-2019-38899	2-2019-40289
9	QUEJA	"El segundo rechazo al registro de mi obra para estudio coral, me genera serios i interrogantes sobre la experticia utilizada por la DNDA para este proceso..."	1-2019-39549	2-2019-40299
10	QUEJA	"La información sobre registro de libro álbum es muy escueta y no se entiende"	1-2019-39724	2-2019-39724
11	SUGERENCIA	"Realizar los trámites con mayor rapidez o informar los inconvenientes de igual forma rápidamente para poder realizar las respectivas correcciones"	1-2019-39723	2-2019-36756
12	SUGERENCIA	"En la página se podría ampliar con observaciones que están implicadas para cada caso y debería permitir correcciones con un tiempo determinado"	1-2019-33037	2-2019-35756
Mayo				
1	SUGERENCIA	"Más sillas de espera, pantalla para el digiturno"	1-2019-53585	2-2019-55783
2	SUGERENCIA	"Habilitar los servicios en línea para extranjeros"	1-2019-52848	2-2019-55782
3	QUEJA	"El servicio online es terrible, excelente atención y amabilidad en el servicio"	1-2019-52847	2-2019-55781
5	QUEJA	"No es posible registrar por la página, excelente recibimiento"	1-2019-52845	2-2019-55780
6	QUEJA	"La página no es muy clara y realmente en mi experiencia personal fue una tortura ya que no hay mucha ayuda mi guía ni ayuda didácticas audiovisuales que expliquen y esclarezcan dudas porque en 3 intentos que hice ninguno se me informó que hacía mal o si me faltaba algo"	1-2019-52434	2-2019-55779
7	RECLAMO	"...Presento este derecho de petición a esta autoridad colombiana con el propósito que se me corrijan mis datos personales..."	1-2019-51619	2-2019-55778
8	RECLAMO	"Respetados señores: desde el 2009, registré unas obras para lo cual tuve que suministrar mis datos con la convicción de que les darían el trato de confidencialidad pertinente..."	1-2019-50815	2-2019-52424
9	RECLAMO	"...Me gustaría saber el motivo de porque me fue devuelta la obra y no pudo ser registrada. Adjunto los datos de mi obra para su revisión y también la fotografía del cuaderno donde fue escrita hace más de 10 años..."	1-2019-50698	2-2019-51890
10	RECLAMO	"...Me equivoqué en el ingreso de los datos del autor de la obra. Solicito respetuosamente sea modificado el registro para que quede como único autor..."	1-2019-46598	2-2019-51876
11	RECLAMO	"Hace más de 1 mes presentamos solicitud de derecho de autor de la canción y a la fecha sigue apareciendo en la pantalla como en trámite, cuando los tiempos de respuestas establecidos por ustedes son 15 días, solicito solución a esta situación"	1-2019-54791	2-2019-51845
12	RECLAMO	"Buenas noches, en mi perfil no me aparecen varias obras que tengo registradas que debo hacer para que me aparezcan, adjunto registros de algunas de las obras, muchas gracias"	1-2019-48459	2-2019-51841
13	QUEJA	"Buenos días, por segunda vez intento inscribirme en derechos de autor para registrar mis obras, pero el sistema sigue rechazando mi número de cedula, afirmando que mi número ya está siendo"	1-2019-51879	2-2019-51842



		<i>utilizado dentro de ese registro. Les agradezco su colaboración y atención"</i>		
14	RECLAMO	<i>"En el proceso de creación de mi cuenta de usuario mis datos no se actualizan, mi ciudad de residencia es Medellín, el sistema me ubica en Bogotá, e hice la corrección varias veces, la página dice que los cambios se guardaron correctamente, y cuando reviso continúan los mismos datos que trataba de corregir"</i>	1-2019-53218	2-2019-51843
15	RECLAMO	<i>"Hola, el siguiente reclamo es por un problema que tuve al querer registrar mi cuenta, pues mi documentación de ciudadanía aparecía como si ya estuviese registrado y es la primera vez que me registro en la página, quisiera saber por qué y si es posible que alguien más se haya registrado con mis datos. muchas gracias por su atención"</i>	1-2019-54441	2-2019-51844
16	SUGERENCIA	<i>"Se solicita muy respetuosamente, se coloque una carpeta para el público, para mirar los estados de procesos jurisdiccionales tal cual los juzgados los realizan y no tener que estar preguntando por el proceso"</i>	1-2019-47359	2-2019-47191
17	SUGERENCIA	<i>"Excelente el enlace con "economía naranja" pero el problema está en que no puedo entrar con mi clave y usuario..."</i>	1-2019-48212	2-2019-48266
18	RECLAMO	<i>"Buenas noches. resulta que hace más de un mes registré una obra artística (una pintura para ser más específico) en el registro de obras, pero el registro sigue en trámite después de mucho tiempo (ya se lleva más de un mes en ese estado). y me genera inquietud el hecho de que se demore..."</i>	1-2019-46702	2-2019-48267
19	QUEJA	<i>"Cordial saludo, quisiera manifestar mi inquietud por la promoción de una aplicación de la DNDA para plataformas móviles con el fin de agilizar el proceso de registro de obras, en especial, de aquellas relacionadas con las fotografías, sin embargo, ese servicio no se encuentra activo en ninguna de las plataformas de ventas de aplicaciones para dispositivos Android y iOS. motivo por el cual, siento que se hace una publicidad engañosa por cuanto no se cumple la información publicada en su página web. quedo atento a oportuna respuesta"</i>	1-2019-48431	2-2019-48264
20	SUGERENCIAS	<i>"Agilizar el tiempo de entrega de registro de autor de un libro"</i>	1-2019-48653	2-2019-48178
21	SUGERENCIA	<i>"Especificar más claramente cómo deben ser los requisitos y formatos para registrar las obras"</i>	1-2019-49692	2-2019-48349
22	SUGERENCIA	<i>"Me indican que tengo una devolución al traer el documento que me hace falta me dicen que debo tener la devolución y volver a iniciar el proceso. Por lo tanto, considero que deben ser más ágil estos procesos y no engorrosos"</i>	1-2019-50831	2-2019-48654
23	QUEJA	<i>"Al intentar subir los documentos al registrar obra inédita en derechos de autor, no sube el documento. ni en pdf ni en Word"</i>	1-2019-51337	2-2019-48655
24	RECLAMO	<i>"Señores DNDA, mediante el presente, les solicito, muy respetuosamente, se sirvan corregir el registro de obra musical..."</i>	1-2019-43673	2-2019-40295
25	QUEJA	<i>"donde quedó el registro de obras? no lo encuentro, y esto al estar en mayúsculas obligatorias obstaculiza estos trámites"</i>	1-2019-46548	2-2019-40536
Junio				
1	QUEJA	<i>"En el siguiente texto de Word que adjunto le envío por algo que me paso el día de ayer y que me</i>	1-2019-56616	2-2019-51846



		<i>parece muy raro porque lo que he mandado lo hicimos muy bien. Por favor alguien que me ayude porque me parece muy extraño</i>		
2	QUEJA	<i>"Muy buenos días. el presente con el fin de informar que llamando al número de contacto 341 81 77 de Bogotá d.c., no se obtiene respuesta alguna. se supone que ahí están para brindar información acerca de las solicitudes que se realizan para la inscripción de obras artísticas..."</i>	1-2019-55242	2-2019-51924
3	RECLAMO	<i>"Cordial saludo. necesito actualizar mis datos dado que ha cambiado la información de mi correo electrónico..."</i>	1-2019-60328	2-2019-55884
4	QUEJA	<i>"Hoy entré a su página (portal) desde el espinal con los datos que me envían o sea con la contraseña. no funciona. a dónde acudo. me tienen bloqueado en su sistema..."</i>	1-2019-59101	2-2019-55882
5	SUGERENCIA	<i>"Sugiero a los señores directivos de la red naranja y los señores promotores darle el primer lugar al potencial probalista de la inteligencia proactiva"</i>	1-2019-55569	2-2019-55860
6	SUGERENCIA	<i>"Con relación a la pregunta de la fecha de creación de la obra literaria se sugiere considerar la duración del proceso de creación ya que en mi caso tardé 15 años en escribir la obra"</i>	1-2019-59685	2-2019-55861
7	QUEJA	<i>"Se realiza correcciones en el formato del registro del documental 16 de mayo..."</i>	1-2019-58490	2-2019-55851
8	SUGERENCIA	<i>"El sistema debería tener videos explicativos"</i>	1-2019-58151	2-2019-55848
9	SUGERENCIA	<i>"Más difusión de los servicios prestados. Mayor cobertura en las diferentes localidades"</i>	1-2019-58150	2-2019-55847
10	SUGERENCIA	<i>"Manejar más flexibilidad en los tiempos y generar una mejor asesoría para procesos en línea"</i>	1-2019-57139	2-2019-55788
11	SUGERENCIA	<i>"Más flexibilidad en algunos trámites como reducir el tiempo de entrega de los tramites más si hay errores"</i>	1-2019-57138	2-2019-55786
12	RECLAMO	<i>"...Si revisan bien el contenido se puede apreciar que son obras totalmente distintas más allá del parecido del título de cada una de ellas"</i>	1-2019-58537	2-2019-59119
13	RECLAMO	<i>"Desde el 17 de mayo del presente año registré mi obra y hasta hoy no me ha llegado el certificado de registro de autoría de obra que necesito urgente, ya han pasado 20 días hábiles"</i>	1-2019-59826	2-2019-
14	RECLAMO	<i>"Hice el registro de una composición musical el 14 de enero del 2015, y según el reporte de la página continua desde esa fecha en trámite, solicito el registro correspondiente a la mayor brevedad, pues debo publicar dicha melodía como herramienta en un estudio científico. muchas gracias"</i>	1-2019-62184	2-2019-59121
15	QUEJA	<i>"Buenas tardes, me dirijo a ustedes porque tengo un error en mis datos. el día que me registre cometí el error de poner mi primer apellido dos veces, en lugar de mi segundo nombre y no me deja corregirlo. pido por favor la corrección de este error..."</i>	1-2019-62211	2-2019-55858
16	RECLAMO	<i>"A pesar de estar registrado hace años y acceder a la red, no encuentro el mecanismo para que, en mi red, pueda inscribir mis obras, o soy muy bruto, o no hay manera de que el sistema me acepte. ayúdenme por favor"</i>	1-2019-62374	2-2019-58892
17	QUEJA	<i>"Los computadores externos no funcionan"</i>	1-2019-62333	2-2019-58886
18	QUEJA	<i>"En el momento de realizar el trámite virtualmente y llenar el formulario al final en donde dice autorizo la consulta de mi fonograma o digitalización y consulta de mi obra al público deseaba decir no y"</i>	1-2019-62775	2-2019-58919



		<i>no daba la opción. Por tanto, me toco asistir personalmente a la oficina cosa que lentifica el trámite".</i>		
19	QUEJA	<i>"Revisar y agilizar un poco más los trámites"</i>	1-2019-62777	2-2019-58917
20	QUEJA	<i>"Buenas tardes, debo decir que esta es una de las peores páginas web que he visitado..."</i>	1-2019-62976	1-2019-58891
21	RECLAMO	<i>"Saludo cordial, en la sección de actualización de datos, he intentado varias veces actualizar mi dirección, y no actualiza, espero que se solucione pronto..."</i>	1-2019-56432	1-2019-59117

2.5. RECUENTO DE ALGUNAS FELICITACIONES

N°	Motivo	Texto de la felicitación	Radicado de entrada	Radicado de salida
ABRIL				
1	Buen Servicio	<i>"Son amables, preparados y ejecutan su trabajo fácilmente"</i>	1-2019-39792	2-2019-49782
2	Buen Servicio	<i>"Gracias por recibirme y su excelente atención"</i>	1-2019-39793	2-2019-49781
3	Buen Servicio	<i>"Por la buena atención por parte de Jennifer Chavez y Adriana Rojas"</i>	1-2019-39797	2-2019-49780
4	Buen Servicio	<i>"Las instalaciones son buenas y la atención brindada es excelente"</i>	1-2019-39804	2-2019-49779
5	Buen Servicio	<i>"Excelente atención en el aspecto relativo a la orientación y a el registro de la obra. Muchas gracias"</i>	1-2019-39805	2-2019-49778
6	Buen Servicio	<i>"Es gratificante para mí, llegar de Quibdó a una gestión con la DNDA y encontrar una excelente calidad en la atención. Dios les pague. Un abrazo"</i>	1-2019-39807	2-2019-49777
7	Buen Servicio	<i>"Como siempre una excelente atención, Muy agradecido"</i>	1-2019-35788	2-2019-49795
8	Buen Servicio	<i>"Excelente servicio. Angela en la recepción es muy amable y Adriana Rojas tiene una excelente disposición para colaborar"</i>	1-2019-35791	2-2019-49788
9	Buen Servicio	<i>"Todos muy amables y eficientes"</i>	1-2019-39786	1-2019-49787
10	Buen Servicio	<i>"Buen servicio"</i>	1-2019-39787	2-2019-49786
11	Buen Servicio	<i>"Buen servicio"</i>	1-2019-39788	2-2019-49785
12	Buen Servicio	<i>"Muy buena atención, inmediata y gratificante"</i>	1-2019-39791	2-2019-49783
13	Buen Servicio	<i>"Muy rápidos"</i>	1-2019-42371	2-2019-49688
14	Buen Servicio	<i>"Gracias por este servicio tan esencial para el crecimiento de nuestro país y por la atención tan agradable que me brindaron"</i>	1-2019-42372	2-2019-49687
15	Buen Servicio	<i>"Excelente atención, muy buena asesoría, rapidez y eficiencia en la atención"</i>	1-2019-42375	2-2019-49686
16	Buen Servicio	<i>"Gracias"</i>	1-2019-33028	2-2019-49685
17	Buen Servicio	<i>"Gracias por la atención y brindar toda la información para realizar el registro de mis obras"</i>	1-2019-33030	2-2019-49684
18	Buen Servicio	<i>"Gracias por su buen servicio"</i>	1-2019-40552	2-2019-49702
19	Buen Servicio	<i>"Excelente la atención de las dos funcionarias de recepción y radicación. Dejan en alto la entidad que representan. Felicitaciones a las dos"</i>	1-2019-40587	2-2019-49699
20	Buen Servicio	<i>"Excelente personal"</i>	1-2019-40887	2-2019-49694
21	Buen Servicio	<i>"Una atención muy amable, información clara y oportuna"</i>	1-2019-42170	2-2019-49691
22	Buen Servicio	<i>"A las funcionarias por su excelente servicio y atención al público en general"</i>	1-2019-40284	2-2019-49772
23	Buen Servicio	<i>"información clara y concisa"</i>	1-2019-40285	2-2019-49771
24	Buen Servicio	<i>"Es una gran funcionaria que verifica y orienta los procesos"</i>	1-2019-40287	2-2019-49769
25	Buen Servicio	<i>"Nunca he tenido ningún problema. ¡Excelente servicio!"</i>	1-2019-40289	2-2019-49707
26	Buen Servicio	<i>"Muy buen servicio y organización"</i>	1-2019-40290	2-2019-49705
27	Buen Servicio	<i>"Muy buena atención al público y usuario"</i>	1-2019-33036	2-2019-49680
28	Buen Servicio	<i>"Gracias por tan amable atención"</i>	1-2019-34011	2-2019-49679
29	Buen Servicio	<i>"Siempre que vengo me atienden bien"</i>	1-2019-35298	2-2019-49665



31	Buen Servicio	"Excelente servicio en general"	1-2019-35301	2-2019-49662
32	Buen Servicio	"Me atendió Adriana Rojas"	1-2019-35302	2-2019-49661
33	Buen Servicio	"La recepcionista es muy atenta, la cara amable de la entidad"	1-2019-31517	2-2019-49640
34	Buen Servicio	"¡Gracias por todo!"	1-2019-31519	2-2019-49638
35	Buen Servicio	"Es muy útil gracias por la ayuda"	1-2019-31520	2-2019-49637
36	Buen Servicio	"Siempre están atentos a prestar un buen servicio con buen trato"	1-2019-35303	2-2019-49659
37	Buen Servicio	"Muy buen servicio, muy buena atención"	1-2019-35310	2-2019-49655
38	Buen Servicio	"Atención amable"	1-2019-35313	2-2019-49653
39	Buen Servicio	"Buen servicio"	1-2019-32718	2-2019-49648
40	Buen Servicio	"Excelente servicio"	1-2019-32730	2-2019-49644
41	Buen Servicio	"El servicio prestado por el personal es muy bueno"	1-2019-31525	2-2019-49632
42	Buen Servicio	"Muy buena la atención de todos los funcionarios me parece excelente el trato entre ellos, es un sitio limpio y agradable"	1-2019-31526	2-2019-49631
43	Buen Servicio	"Muy atentas las chicas de la entrada"	1-2019-32187	2-2019-49629
44	Buen Servicio	"Muy buena atención"	1-2019-32189	2-2019-49622
45	Buen Servicio	"La atención fue excelente"	1-2019-31522	2-2019-49635

MAYO

N°	Motivo	Texto de la felicitación	Radicado de entrada	Radicado de salida
1	Buen Servicio	"Muy buena atención"	1-2019-47364	2-2019-54475
2	Buen Servicio	"Excelente servicio y asesoría"	1-2019-47361	2-2019-54474
3	Buen Servicio	"Gran servicio y atención"	1-2019-47727	2-2019-54470
4	Buen Servicio	"Excelente servicio"	1-2019-47728	2-2019-54469
5	Buen Servicio	"Un muy buen servicio en la atención a los usuarios, información pertinente y buena actitud"	1-2019-48657	2-2019-54466
6	Buen Servicio	"Excelente atención, orientación, servicio y calidad y espacio de las instalaciones"	1-2019-48659	2-2019-54465
7	Buen Servicio	"He recibido una atención magnífica"	1-2019-48660	2-2019-54464
8	Buen Servicio	"Muy buen servicio, felicitaciones y gracias"	1-2019-49695	2-2019-54463
9	Buen Servicio	"Los funcionarios son muy amables y atentos"	1-2019-49696	2-2019-54462
10	Buen Servicio	"El personal es muy amable"	1-2019-49698	2-2019-54461
11	Buen Servicio	"El trato es agradable por parte de todo el personal y las instalaciones tienen una adecuada presentación de aseo"	1-2019-50403	2-2019-54450
12	Buen Servicio	"Atención muy rápida y actitud proactiva, alegre y respetuosa de los funcionarios"	1-2019-50401	2-2019-54448
13	Buen Servicio	"Entidad muy organizada"	1-2019-49699	2-2019-54460
14	Buen Servicio	"Conozco la entidad hace aproximadamente 40 años y observo que han desarrollado su funcionamiento conforme al desarrollo tecnológico y cultural"	1-2019-49709	2-2019-54456
15	Buen Servicio	"Excelente servicio al cliente, muy buena actitud de acompañamiento y asesoramiento en los trámites realizados"	1-2019-49713	2-2019-54454
16	Buen Servicio	"Excelente atención al cliente, muy respetuosas"	1-2019-49714	2-2019-54453
17	Buen Servicio	"Integra felicitación por sus servicios"	1-2019-50841	2-2019-54445
18	Buen Servicio	"Excelente atención"	1-2019-50843	2-2019-54444
19	Buen Servicio	"Muy buena atención"	1-2019-50845	2-2019-54443
20	Buen Servicio	"Hoy he llegado con un afán imperioso; pero la atención y paciencia has sido excelentes. La protección del trabajo del artista no tiene precio se hace para toda la nación. Especiales gracias a: Angela Sánchez, Ana Maria Parra y Adriana Rojas, por una enorme paciencia"	1-2019-50834	2-2019-54442
21	Buen Servicio	"Maravillosa atención al ciudadano"	1-2019-51156	2-2019-54440
22	Buen Servicio	"Agradecer la gentileza y diligencia de los funcionarios en su trato, amabilidad y solución de las inquietudes planteadas"	1-2019-52436	2-2019-54437
23	Buen Servicio	"El servicio, la atención y la información son excelentes"	1-2019-52437	2-2019-54436
24	Buen Servicio	"Buen servicio"	1-2019-54232	2-2019-54424
25	Buen Servicio	"Me sentí muy a gusto con la atención"	1-2019-53588	2-2019-54430
26	Buen Servicio	"Quedé muy satisfecho con el servicio, fueron muy amables y diligentes con mi solicitud"	1-2019-50400	2-2019-54447
27	Buen Servicio	"Gracias, excelente servicio"	1-2019-46448	2-2019-54714



28	Buen Servicio	"Excelente atención al cliente, pero dificultades en la comunicación vía telefónica"	1-2019-46460	2-2019-54711
29	Buen Servicio	"Ofrecen un excelente servicio estoy muy agradecido"	1-2019-46462	2-2019-54709
31	Buen Servicio	"Gracias por servir en algo que uno le facilita el cuidado de la salud"	1-2019-46455	2-2019-54707
32	Buen Servicio	"De manera personal felicito al personal de esta dependencia por su amabilidad y compromiso con los ciudadanos que hacemos uso de este servicio, es un honor ser atendido por un personal tan excelente y profesional"	1-2019-43293	2-2019-54723
33	Buen Servicio	"Excelente atención al usuario. Ojalá en todas las entidades públicas fuera así"	1-2019-44482	2-2019-54718
34	Buen Servicio	"Todo ha sido claro para registrar las obras"	1-2019-45441	2-2019-54698
35	Buen Servicio	"Muy buen servicio"	1-2019-45442	2-2019-54697
36	Buen Servicio	"Gracias miles"	1-2019-45443	2-2019-54695
37	Buen Servicio	"Agradezco mucho la excelente atención prestada"	1-2019-47363	2-2019-54693
38	Buen Servicio	"Buena atención y guía para efectuar los tramites"	1-2019-45440	2-2019-54699
39	Buen Servicio	"La atención es excelente"	1-2019-45260	2-2019-54715

JUNIO

N°	Motivo	Texto de la felicitación	Radicado de entrada	Radicado de salida
1	Buen Servicio	"Muchas gracias por la eficiencia, atención y amabilidad que recibí, excelente cada una de las personas desde el ingreso hasta la salida. Muy amables"	1-2019-56101	2-2019-54752
2	Buen Servicio	"Muy bueno el servicio"	1-2019-56481	2-2019-54749
3	Buen Servicio	"Excelente todo, encantado de encontrar personas diligentes y amables. Muy bien las instalaciones"	1-2019-56479	2-2019-54748
4	Buen Servicio	"Los asesores son muy amables, nos colaboran de manera rápida y efectiva"	1-2019-57893	2-2019-54745
5	Buen Servicio	"Bien todo, muy claro y al grano"	1-2019-55570	2-2019-54754
6	Buen Servicio	"Gracias por las sonrisas y la amabilidad"	1-2019-58152	2-2019-54741
7	Buen Servicio	"Amabilidad y efectividad de los funcionarios excedan las expectativas y sobresalen con relación a otras entidades gubernamentales"	1-2019-58495	2-2019-54739
8	Buen Servicio	"Excelente atención y orientación"	1-2019-58493	2-2019-54738
9	Buen Servicio	"Agradecimientos al personal por su excelente atención. Felicidades a todos en general por el apoyo que nos brindan y la formalidad"	1-2019-58954	2-2019-54729
10	Buen Servicio	"Excelente atención"	1-2019-57142	2-2019-54747
11	Buen Servicio	"Excelente en atención, información clara y oportuna"	1-2019-60515	2-2019-58889
12	Buen Servicio	"Buen servicio"	1-2019-60539	2-2019-58893
13	Buen Servicio	"Muy buena información y atención"	1-2019-60511	2-2019-58894
14	Buen Servicio	"Por su buena asesoría y claridad en la atención prestada"	1-2019-60513	2-2019-58895
15	Buen Servicio	"Muy ágil el proceso"	1-2019-60840	2-2019-58896
16	Buen Servicio	"Felicitaciones por su amabilidad y buen servicio"	1-2019-60842	2-2019-58897
17	Buen Servicio	"Excelente atención y servicio cordial y amable"	1-2019-61346	2-2019-58898
18	Buen Servicio	"Como siempre efectivos y la atención especial de Ana Parra y Adriana Rojas"	1-2019-62336	2-2019-58899
19	Buen Servicio	"Excelente servicio y orientación"	1-2019-62781	2-2019-58900
20	Buen Servicio	"Óptima la información y amable la atención"	1-2019-62779	2-2019-58901
21	Buen Servicio	"Amabilidad de los funcionarios"	1-2019-63460	2-2019-58902



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](#)