



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**

Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR

INFORME DE SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS A 31 DE DIC. 2012

T:\2013\G-4 INFORMES DE GESTIÓN 2013\G-4-1 INFORME DE GESTIÓN DNDA\Informe de sugerencias quejas y reclamos DNDA a Dic 2012.docx



• Calle 28 No. 13A - 15 Piso 17
• info@derechodeautor.gov.co
• www.derechodeautor.gov.co

• PBX (571) 341 8177
• Telefax (571) 286 0813
• Línea PQR 01 8000 127878



SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

La Dirección Nacional de Derecho de Autor se encuentra comprometida con el mejoramiento continuo de los servicios que presta a la ciudadanía en el marco de sus diferentes labores misionales. Es así como, dentro del sistema de gestión de calidad se tiene contemplado un proceso para la atención oportuna de las diferentes quejas y reclamos presentados por la ciudadanía respecto de los productos y servicios de la Entidad.

El proceso de quejas y reclamos, administrado por la dependencia de asesores de la Dirección General, se destaca por su agilidad y efectividad, permitiendo a la ciudadanía, no solo presentar sus reclamaciones por diferentes medios de comunicación¹, sino obtener respuestas oportunas (en menos de 15 días hábiles) y de fondo sobre la situación planteada.

Para la DNDA el proceso de quejas y reclamos constituye la oportunidad ideal para mejorar constantemente sus servicios y consolidar la relación con los diferentes usuarios que acuden a la entidad.

A continuación se relaciona el número de quejas y reclamos presentados por los usuarios de la DNDA durante el año 2012, precisando el tiempo de respuesta:

1.01. Quejas y reclamos año 2012²

Cuadro 1: Tiempo de respuesta a las peticiones de quejas y reclamos en los últimos 3 trimestres

Periodo	Número de quejas y reclamos año 2012	Promedio tiempo de respuesta (días hábiles)
Primer Trimestre (Enero a Marzo)	1	1
Segundo Trimestre (Abril- Junio)	1	0
Tercer Trimestre (Julio a Septiembre)	3	5,33
Cuarto Trimestre (Octubre a Diciembre)	0	NA

Las anteriores cifras adquieren mayor relevancia teniendo en cuenta que en los últimos años el número de quejas y reclamos ha disminuido sustancialmente denotando una mejora constante en los diferentes servicios que presta la DNDA.

¹ Vía telefónica a través de la línea nacional 018000127878, en la página web de la DNDA www.derechodeautor.gov.co/htm/reclamos/reclamos.asp o una urna física especialmente ubicada en las instalaciones de la entidad.

²Debe precisarse que desde el mes de octubre a la fecha no se han recibido quejas o reclamos.

T:\2013\G-4 INFORMES DE GESTIÓN 2013\G-4-1 INFORME DE GESTIÓN DNDA\Informe de sugerencias quejas y reclamos DNDA a Dic 2012.docx



1.02. Comparativo de las quejas y reclamos recibidos durante los años 2010, 2011 Y 2012

El siguiente gráfico presenta el comportamiento en la disminución de las quejas y reclamos desde el año 2010 a la fecha.

Cuadro 2: Número de quejas y reclamos en los últimos 3 años

Año	Número de quejas y reclamos
2010	40
2011	17
2012	5

Gráfico 1: Comparativo de quejas y reclamos en los últimos 3 años

