



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	www.derechodeautor.gov.co Servicio al Ciudadano: http://www.derechodeautor.gov.co/web/quest/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 5:00 p.m..

2. Total de solicitudes recibidas en la DNDA durante enero, febrero y marzo:

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



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



MARZO	QUEJAS	7
	RECLAMOS	1
	SUGERENCIAS	6
	DENUNCIAS	No aplica
	FELICITACIONES	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](#)