

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

## Segundo trimestre 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 DND, 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 abril al 30 de junio de 2023.

### **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 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	<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 # 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 el segundo trimestre:

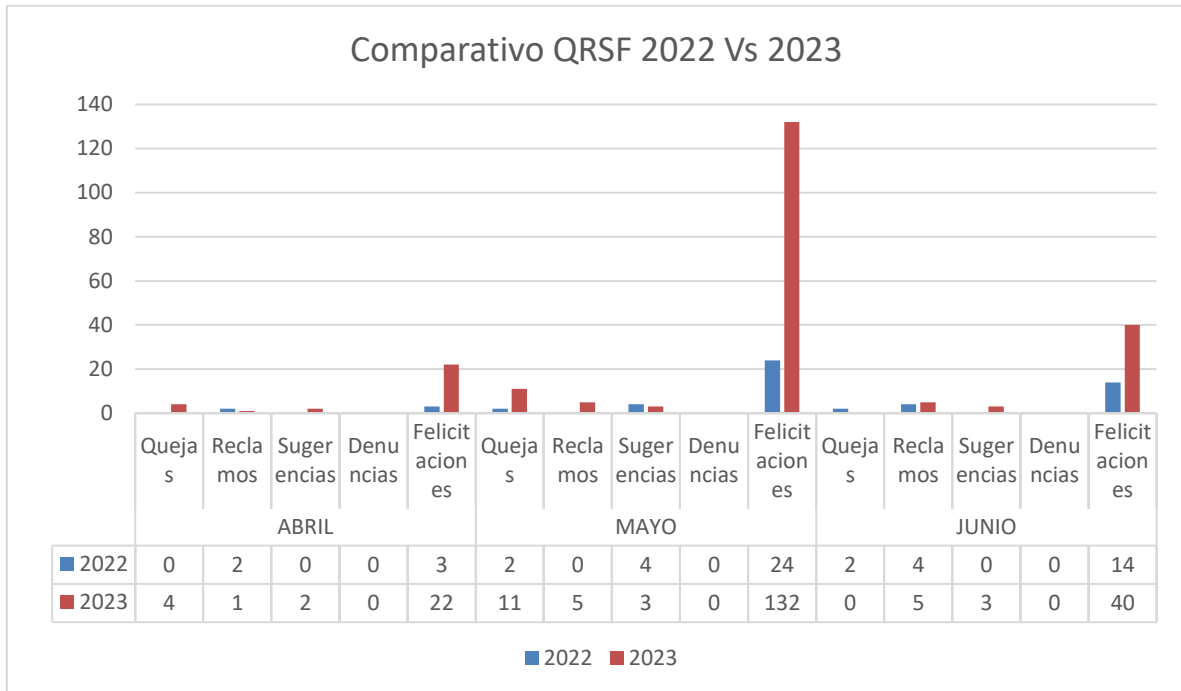
SOLICITUDES	
<b>Solicitudes de registro de obras</b>	<b>30.088</b>
<b>Consultas</b>	<b>13</b>
<b>Demanda/denuncia</b>	<b>0</b>
<b>Derechos de petición</b>	<b>68</b>
<b>Acción de tutela</b>	<b>29</b>
<b>Quejas</b>	<b>16</b>
<b>Reclamos</b>	<b>11</b>
<b>Sugerencias</b>	<b>8</b>
<b>Felicitaciones</b>	<b>194</b>
<b>Informes</b>	<b>170</b>
<b>Interposición de recursos</b>	<b>1</b>
<b>Modificación de registro</b>	<b>139</b>
<b>Notificaciones judiciales</b>	<b>7</b>
<b>Solicitudes de información</b>	<b>1.353</b>
<b>Solicitudes de conciliación</b>	<b>71</b>
<b>Solicitudes de concepto</b>	<b>15</b>
<b>Solicitud de certificados de registro</b>	<b>140</b>
<b>Solicitudes de copias</b>	<b>53</b>

<b>Solicitud de capacitación</b>	<b>6</b>
<b>Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución</b>	<b>3</b>
<b>Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información</b>	<b>0</b>
<b>Total de número de solicitudes recibidas</b>	<b>32.382</b>

### 3. PQRSFD recibidas según su naturaleza:

MES	CONCEPTO	TOTAL RECIBIDOS	% SOBRE EL TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES
<b>ABRIL</b>	Quejas	4	0,04%
	Reclamos	1	0,01%
	Sugerencias	2	0,02%
	Denuncias	0	0,00%
	Felicitaciones	22	0,22%
<b>MAYO</b>	Quejas	11	0,09%
	Reclamos	5	0,04%
	Sugerencias	3	0,03%
	Denuncias	0	0,00%
	Felicitaciones	132	1,11%
<b>JUNIO</b>	Quejas	0	0,00%
	Reclamos	5	0,04%
	Sugerencias	3	0,03%
	Denuncias	0	0,00%
	Felicitaciones	40	0,71%

### 4. Comparativo Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidas en 2022 Vs 2023



**5. Tiempo promedio de respuesta a las QRSF recibidas:**

MES	CONCEPTO	TIEMPO PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS
<b>ABRIL</b>	<b>QUEJAS</b>	15
	<b>RECLAMOS</b>	24
	<b>SUGERENCIAS</b>	16
	<b>DENUNCIAS</b>	0
	<b>FELICITACIONES</b>	23
<b>MAYO</b>	<b>QUEJAS</b>	6
	<b>RECLAMOS</b>	5
	<b>SUGERENCIAS</b>	18
	<b>DENUNCIAS</b>	0
	<b>FELICITACIONES</b>	23
<b>JUNIO</b>	<b>QUEJAS</b>	0
	<b>RECLAMOS</b>	8

	SUGERENCIAS	2
	DENUNCIAS	0
	FELICITACIONES	23

## 6. RECIBIDAS SEGÚN EL MEDIO

CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
FORMULARIO SITIO WEB	1	-	1
ENCUESTA SITIO WEB	-	-	-
FORMULARIO PRESENCIAL	23	95	2
CORREO INSTITUCIONAL	1	-	4
CORREO COMUNICACIONES	-	-	-
REDES SOCIALES	4	37	1
LÍNEA TELEFÓNICA	-	-	-

## 7. 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 DNDIA, 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.

## 8. 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](#)