



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**
Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior



Informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Cuarto trimestre 2017

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





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 el 31 de diciembre de 2017.



1. Canales de atención:

| Canal | Mecanismo | Ubicación | Horario de Atención |
|----------------------|------------------------------|---|--|
| Atención presencial | Atención personal | Calle 28 # 13 ^a -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 | 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 # 13 ^a -15, Piso 17 | Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.. |

2. Número de quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía en el cuarto trimestre de 2017:

La Dirección Nacional de Derecho de Autor recibió en el cuarto trimestre de 2017, un total de 9 quejas, 22 reclamos, 27 sugerencias y 140 felicitaciones:



2.1. Motivación de cada solicitud

| MES | TIPO DE SOLICITUD | | | |
|---------|---|---------|------------|----------------|
| | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | FELICITACIONES |
| OCTUBRE | REGISTRO EN LÍNEA | 1 | | 3 |
| | REGISTRO DE OBRA | 1 | | 1 |
| | SITIO WEB | | | |
| | DEVOLUCIÓN DE OBRA | 1 | 1 | 1 |
| | TIEMPO DE RESPUESTA REGISTRO DE OBRA | | | 1 |
| | TRÁMITE PRESENCIAL | | | |
| | RADICACIÓN DE OBRA | | | |
| | RED NARANJA | | | 3 |
| | CAPACITACIÓN | | | |
| | TRÁMITES JURISDICCIONALES | | | |
| | SERVICIO BRINDADO | | | 67 |
| | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | | | |
| | SOCIEDADES DE GESTIÓN COLECTIVA | | | |
| | COPIA DE REGISTRO DE OBRA | | | |



| MES | TIPO DE SOLICITUD | | | | |
|-------------------|---|---------|------------|----------------|----|
| | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | FELICITACIONES | |
| NOVIEMBRE | REGISTRO EN LÍNEA | 1 | 3 | 4 | |
| | REGISTRO DE OBRA | 1 | 1 | 2 | |
| | SITIO WEB | 1 | 1 | | |
| | DEVOLUCIÓN DE OBRA | 2 | 4 | 3 | |
| | TIEMPO DE RESPUESTA REGISTRO DE OBRA | 1 | 5 | | |
| | TRÁMITE PRESENCIAL | | | | |
| | RADICACIÓN DE OBRAS | | | | |
| | RED NARANJA | | | | |
| | CAPACITACIÓN | | | | |
| | TRÁMITES JURISDICCIONALES | | | | |
| | SERVICIO BRINDADO | | | | 36 |
| | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | | 1 | 2 | |
| | SOCIEDADES DE GESTIÓN COLECTIVA | | 1 | 1 | |
| | COPIA DE REGISTRO DE OBRA | | | | |
| ASESORÍA JURÍDICA | | | | | |
| MES | TIPO DE SOLICITUD | | | | |
| | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | FELICITACIONES | |
| DICIEMBRE | REGISTRO EN LÍNEA | | 1 | 1 | |
| | TIEMPO DE RESPUESTA REGISTRO DE OBRA | | | 1 | |
| | SITIO WEB | | | | |
| | DEVOLUCIÓN DE OBRA | | 1 | | |
| | TIEMPO DE RESPUESTA | | 2 | 2 | |
| | TRÁMITE PRESENCIAL | | | | |
| | RADICACIÓN DE OBRA | | | | |
| | RED NARANJA | | | | |
| | CAPACITACIÓN | | | | |



| | | | | |
|---------------------------------|--|---|---|----|
| TRÁMITES JURISDICCIONALES | | | | |
| SERVICIO BRINDADO | | | | 33 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | | | 2 | |
| SOCIEDADES DE GESTIÓN COLECTIVA | | 1 | | |
| COPIA DE REGISTRO DE OBRA | | | | |
| ASESORÍA JURÍDICA | | | | |

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. Clic para [consultar reglamento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones](#)