



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



Informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Tercer 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 julio y el 30 de septiembre 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 página 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 tercer trimestre de 2017:

La Dirección Nacional de Derecho de Autor recibió en el tercer trimestre de 2017, un total de 4 quejas, 1 reclamos, 12 sugerencias y 144 felicitaciones:



2.1. Motivación de cada solicitud

MES	TIPO DE SOLICITUD			
	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
JULIO	REGISTRO EN LÍNEA	1		
	SITIO WEB		1	
	TIEMPO DE RESPUESTA	1		
	SERVICIO BRINDADO			13
AGOSTO	DEVOLUCIÓN DE OBRA	1		
	TIEMPO DE RESPUESTA		1	
	TRÁMITE PRESENCIAL		1	
	RED NARANJA		1	
	CAPACITACIÓN		1	
	SERVICIO BRINDADO			35
	CENTRO DE CONCILIACIÓN		1	
	DIVULGACIÓN		3	



		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
SEPTIEMBRE	TIEMPO DE RESPUESTA			1	
	SERVICIO BRINDADO				46

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](#)