



DNDA
Dirección Nacional
de Derecho de Autor
Ministerio del Interior

última
actualización

20
22

Manual para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)



El futuro
es de todos

Mininterior

Elaborado por:



Tabla de contenido

1. OBJETIVO:	4
2. ALCANCE:.....	4
3. CANALES EXCLUSIVOS PARA LA ATENCIÓN Y RADICACIÓN DE PQRS:.....	4
4. MARCO LEGAL:	5
5. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES:.....	6
6. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES:	7
6.1 Peticiones incompletas y desistimiento tácito:.....	8
6.2 Desistimiento expreso de la petición:.....	8
6.3 Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas:.....	9
6.4 Atención prioritaria de peticiones:	9
6.5 Funcionario sin competencia:	9
7. ORGANIZACIÓN PARA EL TRÁMITE INTERNO Y DECISIÓN DE LAS PETICIONES:	10
8. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS:	10
9. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA:	11
9.1 Insistencia del solicitante en caso de reserva:	12
9.2 Inaplicabilidad de las excepciones:	12
10. REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS:.....	13
11. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:.....	13
12. DERECHO DE TURNO:.....	13
13. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO:	14
14. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES:.....	15
15. PRESENTACIÓN DE PQRS POR PARTE DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:	15
16. OFICINA RESPONSABLE DE RECIBIR, TRAMITAR Y RESOLVER QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS:.....	15
17. DEFINICIONES:.....	17
17.1 Queja:.....	17
17.2 Reclamo:.....	17
17.3 Sugerencia:.....	17
17.4 Denuncia:	17



17.5 Felicitación:	17
17.6 Petición de Documentación:	17
17.7 Petición de Información:	18
17.8 Petición de Consultas:	18
18. TÉRMINOS DE RESPUESTA:	18
19. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PQRSD:	19
19.1 PRSD escritas:	19
19.2 PQRSD verbales:	19
20. PASO A PASO PARA INERPONER UNA PQRSD:	20
21. CONSULTA DEL ESTADO DEL TRÁMITE:	24



1. OBJETIVO:

Implementar las directrices para garantizar que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) presentadas por los ciudadanos ante la Dirección Nacional de Derecho de Autor, se desarrollen dentro de un orden específico, conforme a los requisitos legales aplicables y atendiendo el objetivo de calidad enmarcado en la satisfacción del usuario.

2. ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable a todas las dependencias que conforman la Dirección Nacional de Derecho de Autor, desde la recepción de PQRSD relacionados con la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad y el comportamiento de sus funcionarios y contratistas, hasta su atención y respuesta al ciudadano en los términos de ley.

3. CANALES EXCLUSIVOS PARA LA ATENCIÓN Y RADICACIÓN DE PQRSD:

- **Canal telefónico:** 7868220.
 - ✓ Línea gratuita nacional: 01 8000 127878.
- **Canal virtual:**
 - ✓ Portal web: www.derechodeautor.gov.co
 - ✓ Correo electrónico: info@derechodeautor.gov.co
- **Canal presencial:**
 - ✓ Ventanilla de atención al ciudadano: Calle 28 N° 13^a-15 piso 17, Bogotá.
 - ✓ Correo certificado: Envío de la PQRSD a través de la empresa de mensajería de su preferencia a la dirección anteriormente mencionada.



4. MARCO LEGAL:

Artículo 74. (Constitución Política de Colombia):

Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades:

Artículo 13. Ley 1755 de 2015: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.

Basados en el núcleo esencial del derecho fundamental del derecho de petición, cuyos elementos servirán de guía a la hora de gestionar una petición, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- **Pronta resolución:** consiste en responder la petición en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos legales. Por regla general 15 días hábiles, según la tipología de petición.
- **Respuesta de fondo:** es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir con cuatro condiciones:



- ✓ **Coherencia:** la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.
- ✓ **Claridad:** la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
- ✓ **Calidez:** atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
- ✓ **Oportunidad:** hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales según el tipo de solicitud.

5. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES:

Artículo 14. Ley 1755 de 2015. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los **quince (15) días** siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Las **peticiones de documentos y de información** deberán resolverse dentro de los **diez (10) días** siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una **consulta a las autoridades** en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta **(30) días** siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.



6. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES:

Artículo 15. Ley 1755 de 2015. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

- **Parágrafo 1°.** En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.
- **Parágrafo 2°.** Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.
- **Parágrafo 3°.** Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto. El Gobierno



Nacional reglamentará la materia en un plazo no mayor a noventa (90) días, a partir de la promulgación de la presente ley.

6.1 Peticiones incompletas y desistimiento tácito:

Artículo 17. Ley 1755 de 2015. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

6.2 Desistimiento expreso de la petición:

Artículo 18. Ley 1755 de 2015. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.



6.3 Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas:

Artículo 19. Ley 1755 de 2015. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez

(10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

6.4 Atención prioritaria de peticiones:

Artículo 20. Ley 1755 de 2015. Atención prioritaria de peticiones. Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

6.5 Funcionario sin competencia:

Artículo 21. Ley 1755 de 2015. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término



señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

7. ORGANIZACIÓN PARA EL TRÁMITE INTERNO Y DECISIÓN DE LAS PETICIONES:

Artículo 22. Ley 1755 de 2015. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de esta a quienes las soliciten.

8. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS:

Artículo 24. Ley 1755 de 2015. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

- Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
- Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.



- Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
- Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
- Los amparados por el secreto profesional.
- Los datos genéticos humanos.

Parágrafo. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

9. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA:

Artículo 25. Ley 1755 de 2015. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.



9.1 Insistencia del solicitante en caso de reserva:

Artículo 26. Ley 1755 de 2015. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.

Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

Parágrafo. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

9.2 Inaplicabilidad de las excepciones:

Artículo 27. Ley 1755 de 2015. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.



10. REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS:

Artículo 29. Ley 1755 de 2015. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.

El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

11. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:

Artículo 30. Ley 1755 de 2015. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa:

Artículo 54 (Ley 190 de 1995). Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:

Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. Ver Decreto Nacional 2232 de 1995.

12. DERECHO DE TURNO:

Artículo 15 (Ley 962 del 2005). "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y



de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos". Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el Título II del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley. En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno, dentro de los criterios señalados en el reglamento mencionado en el inciso anterior, el cual será público, lo mismo que el registro de los asuntos radicados en la entidad u organismo. Tanto el reglamento como el registro se mantendrán a disposición de los usuarios en la oficina o mecanismo de atención al usuario.

Cuando se trate de pagos que deba atender la Administración Pública, los mismos estarán sujetos a la normatividad presupuestal.

13. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO:

Artículo 17 (Ley 1437 de 2011. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."). Cuando la administración constate que la petición ha sido radicada, pero está incompleta y puede continuar, dentro de los 10 días siguientes a la fecha de radicación puede requerir al peticionario para que la complete en el término máximo de 1 mes. A partir del día siguiente en que el interesado radique los documentos faltantes comenzará a correr el término para resolver la petición. Vencidos los términos y si el peticionario no responde el requerimiento la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo motivado que se notificará personalmente, contra el cual procede el recurso de reposición. Lo anterior, sin perjuicio de que la petición pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.



14. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES:

Artículo 20 (Ley 1437 de 2011). "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."). Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.

Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes:

15. PRESENTACIÓN DE PQRSD POR PARTE DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:

Artículo 12 (Decreto 019 de 2012). "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."). Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

16. OFICINA RESPONSABLE DE RECIBIR, TRAMITAR Y RESOLVER QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS:

En cumplimiento del **Artículo 76 (Ley 1474 de 2011)** "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.", el director general de la Dirección Nacional de Derecho de Autor ha designado a la Unidad de Comunicaciones, Servicio al Ciudadano y Tecnologías de la Información (UCSTI), como la dependencia



encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

En virtud de dicha responsabilidad, la UCSTI cuenta con los siguientes lineamientos generales:

- Una vez radicada la PQRSD, la jefe de la UCSTI se encarga de analizar el tipo de solicitud presentada por el usuario y definir si la respuesta se puede dar desde esta Unidad o si es necesario remitirla a otra dependencia para consolidar la respuesta, en cuyo caso se le remitiría al jefe de la dependencia involucrada en la solicitud, para que sea éste quien tramite la respuesta al ciudadano, la cual le deberá enviar a la jefe de la UCSTI vía correo electrónico, para que sea esta Unidad quien envíe su respuesta al ciudadano, haga su descargue y el respectivo seguimiento.
- La atención de las quejas, por prestación del servicio, presentadas contra servidores públicos se le remitirán a la Oficina de Control Disciplinario de la DNDA conformidad con lo establecido en el Código Disciplinario Único Artículo 69. *“Oficiosidad y preferencia. La acción disciplinaria se iniciará y adelantará de oficio, o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad, o por queja formulada por cualquier persona, y no procederá por anónimos, salvo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de la Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992”.*
- Las quejas formuladas en relación con los servicios prestados por contratistas de la Entidad deben ser atendidas por el supervisor o interventor del contrato y remitir respuesta a la jefe de la UCSTI, para que sea esta Unidad quien le responda al ciudadano desde el correo atencionalciudadano@derechodeautor.gov.co
- Los informes de PQRSD se publican de manera trimestralmente en el portal web de la DNDA en el siguiente link: <http://www.derechodeautor.gov.co:8080/informe-pqrs2>
- La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.



17. DEFINICIONES:

17.1 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.

17.2 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.

17.3 Sugerencia:

Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

17.4 Denuncia:

Es un mecanismo a través del cual los ciudadanos pueden poner en conocimiento la ocurrencia de una irregularidad o una falta cometida por cualquiera de los empleados de la Entidad.

17.5 Felicitación:

Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca de los servicios que le brinda la DNDA.

17.6 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.



17.7 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.

17.8 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.

18. TÉRMINOS DE RESPUESTA:

Artículo 14. Ley 1755 de 2015. sobre términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Peticiones de documentos y de información: deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.



19. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PQRSD:

19.1 PRSD escritas:

Se realizan por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico o por correo electrónico, el cual puede ser presentado de forma directa o por intermedio de apoderado o representante, sea a través de correo electrónico o el portal web de Dirección Nacional de Derecho de Autor.

Dicha comunicación recibirá un número de radicado de manera inmediata y será entregada a la Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, quien será la oficina encargada de analizarla y responderle al ciudadano.

Si la comunicación es una queja en contra del servicio brindado por un servidor o por la mala prestación de un servicio de alguna de las dependencias de la DNDA, será la Unidad de Comunicaciones quien hablé con el funcionario o dependencia implicada para aclarar lo sucedido y poner en conocimiento al director general, así como darle respuesta al ciudadano de su queja o reclamo.

En caso de configurarse un acto de gravedad por parte del servidor de la DNDA, será entregada a la Oficina Asesora Jurídica de la entidad para iniciar un proceso disciplinario en contra del servidor.

19.2 PQRSD verbales:

Son aquellas peticiones que se formulan de manera directa vía telefónica o presencialmente. Dichas peticiones deben ser consignadas por el servidor que la reciba a través del formato de PQRSD que se tiene habilitado para tal fin, donde diligenciará los datos del ciudadano y la respectiva petición, así como deberá dejarla radicada en la Unidad de Comunicaciones, Servicio al Ciudadano y Tecnologías de la Información -UCSTI y deberá hacerle saber al ciudadano, el número de radicación de dicha solicitud.

Cuando la petición requiera de cierta formalidad, el encargado de brindar la atención podrá solicitar que se presente de forma escrita, suministrando al peticionario un formato sugerido para tal efecto; cuando la persona manifieste no saber escribir, el funcionario o colaborador diligenciará el formato, con los datos que el ciudadano suministre, dejando constancia de tal situación. Estas peticiones seguirán el trámite de las peticiones escritas.



20. PASO A PASO PARA INERPONER UNA PQRS:

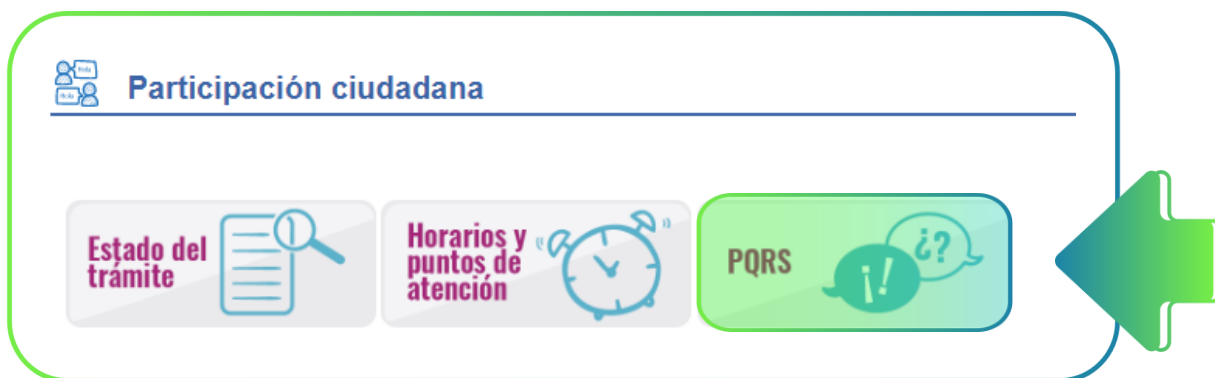
PQRS escritas:

Paso 1

Ingresar a www.derechodeautor.gov.co.

Paso 2

En la página de inicio, parte inferior, sección:
Participación ciudadana, darle clic al botón de “PQRS”:



Paso 3

Clic en el vínculo: Formule aquí su comunicación.





Paso 4

Diligenciar el formulario, teniendo presente sus 5 secciones y que los campos señalados en asterisco son de carácter obligatorio:

SECCIÓN 1: Deberá optar si desea realizar su PQRSD de forma anónima o no, teniendo presente que no será posible que reciba de manera directa una respuesta por parte de la Dirección Nacional de Derecho de Autor, a menos que nos indique un correo electrónico.

Formulario de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

Sección 1 de 5

Formulario de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

Si desea presentar una sugerencia, queja, reclamo, denuncia o felicitación sobre los servicios que presta esta entidad o sobre alguno de sus funcionarios, siga los siguientes pasos:


1. Diligenciar el formulario disponible en esta sección. Le solicitamos diligenciar los campos señalados con un asterisco (*), los cuales son de carácter obligatorio.
2. En 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a su fecha de envío, se le dará respuesta a su queja, reclamo o sugerencia.

Si usted opta por presentar su comunicación en forma anónima, tenga presente que no será posible que reciba de manera directa una respuesta por parte de la Dirección Nacional de Derecho de Autor, a menos que nos indique un correo electrónico.

Descripción (opcional)



SECCIÓN 2: Deberá diligenciar sus datos de contacto en caso de que la solicitud no sea anónima:



Si usted opta por presentar su comunicación en forma anónima, tenga presente que no será posible que reciba de manera directa una respuesta por parte de la Dirección Nacional de Derecho de Autor, a menos que nos indique un correo electrónico.

Descripción (opcional)

Desea realizar su petición de manera anónima:

Si

No

Medio de respuesta: *

Correo electrónico

Correo certificado

Si escogió correo certificado, favor dejar la dirección de correspondencia

SECCIÓN 3: Estos datos se solicitan para realizar una caracterización de las personas que interponen una PQRSD, con el objetivo de ser más asertivos en nuestras comunicaciones:



Sección 3 de 5

Información poblacional

Descripción (opcional)

¿Usted hace parte de alguna de estas poblaciones?

Indígena

Negra, Afrocolombiana, Palenquera , Raizal

ROM

Víctima

Ninguna de las anteriores



SECCIÓN 4: En este apartado deberá seleccionar el tipo de solicitud que desea realizar y la motivación de esta.

Sección 4 de 5

Solicitud

Seleccione el tipo de solicitud que desea realizar:

Tipo de Solicitud *

- Queja
- Reclamo
- Sugerencia
- Felicitación
- Consulta
- Solicitud de información
- Solicitud de documentos
- Denuncia por actos de corrupción internos
- Denuncia por actos de corrupción externos

El formulario le da la opción de describir su PQRSD o adjuntar el oficio donde la tenga escrita, puede escoger cualquiera de las dos opciones:

Espacio para describir su PQRSD *

Texto de respuesta largo

Adjuntar su PQRSD en caso de ser necesario

[Ver carpeta](#)



SECCIÓN 5: Para finalizar, deberá escoger si acepta o no, el tratamiento de sus datos personales.

Sección 5 de 5

Aceptación términos de uso:

La Dirección Nacional de Derecho de Autor -DNDA- conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como custodio responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, propenderá por la seguridad y confidencialidad de los datos sensibles o personales que se hayan recogido y tratado en operaciones tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de aquella información que se reciba de terceros a través de los diferentes canales de recolección de información.

Pregunta *

Si

No

21. CONSULTA DEL ESTADO DEL TRÁMITE:

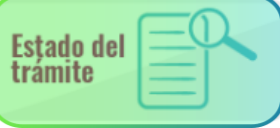
La DNDA tiene a disposición de la ciudadanía, un aplicativo para consultar el estado de cualquier tipo de trámite que se realice ante esta entidad, al cual se puede acceder de la siguiente forma:

Paso 1 Ingresar a www.derechodeautor.gov.co

Paso 2 En la página de inicio, parte inferior, sección Participación ciudadana, darle clic al botón de ESTADO DEL TRÁMITE:



Participación ciudadana



Paso 3

Una vez en el aplicativo, puede escoger cualquiera de los tres filtros de búsqueda: Número de documento, Número de radicado, Correo electrónico y luego dar clic en el botón verde de Consultar:



Paso 4

Si filtra por Número de documento o correo electrónico, el sistema automáticamente le arrojará un listado de los trámites que ha realizado ante la DNDA y su estado actual. Si filtra por Número de radicado, el sistema le mostrará únicamente el estado actual de dicha solicitud, Ej.:



Listado de Trámites

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DEL RADICADO	ESTADO
1-2022-15410	28-02-2022	Su comunicación se encuentra en trámite en la dependencia DIRECCION GENERAL.
1-2021-33303	06-04-2021	Su comunicación fue atendida en la fecha 26-07-2022, el número de radicación de salida es 2-2021-26754 . Verifique el medio por el cual autorizó su respuesta.
1-2021-33221	06-04-2021	Su comunicación fue atendida en la fecha 26-07-2022, el número de radicación de salida es 2-2021-26754 . Verifique el medio por el cual autorizó su respuesta.
1-2021-26958	18-03-2021	Su comunicación fue atendida en la fecha 26-07-2022, el número de radicación de salida es 2-2021-20702 . Verifique el medio por el cual autorizó su respuesta.
1-2020-50383	14-05-2020	Su comunicación fue atendida en la fecha 26-07-2022, el número de radicación de salida es 2-2020-41660 . Verifique el medio por el cual autorizó su respuesta.

En la columna de ESTADO, se le indicará la fecha en la cual fue atendida su comunicación y el número de radicado de salida, por lo cual usted deberá verificar el medio por el cual autorizó que se le diera respuesta (Correo electrónico o Correo certificado).

Si su comunicación aun no ha sido contestada, se le dirá: Su comunicación se encuentra en trámite y además de se le informará el nombre de la dependencia que la tiene a su cargo para responderle.

Si pasados 15 días hábiles usted no ha recibido respuesta, podrá comunicarse con la Unidad de Comunicaciones, Servicio al Ciudadano y Tecnologías de la Información (UCSTI), a través del número telefónico: 7868220 ext:1115, al correo electrónico info@derechodeautor.gov.co o dejar un reclamo siguiendo el procedimiento mencionado en el punto 18 de esta manual.

FIN DEL DOCUMENTO

Síguenos en:

@derechodeautor 

@derechodeautor 

derechodeautorcol 

@derechodeautor 

/company/derechodeautor 

www.derechodeautor.gov.co 

@Derechodeautorcol 

Contáctanos:

Teléfono: 6017868220

Línea PQRSF: 01 8000 127878

info@derechodeautor.gov.co

Calle 28 N° 13 A - 15 Piso 17. Bogotá D.C, Colombia

Manual para la atención de peticiones, quejas,
reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSF)

2022



El futuro
es de todos

Mininterior



DNDA
Dirección Nacional
de Derecho de Autor
Ministerio del Interior