



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



**El futuro
es de todos**

Mininterior

Informe sobre Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

INFORME SEGUNDO TRIMESTRE 2021

Elaborado por: Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR

2021

T:\K-COMUNICACIONES\2021\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES PQRSF\INFORME PQRSF, SEGUNDO TRIMESTRE 2021, versión web.docx

DNDA
¡Promovemos la creación!



www.derechodeautor.gov.co
[/derechodeautorcol](https://www.youtube.com/derechodeautorcol)
[@derechodeautor](https://twitter.com/derechodeautor)
[@derechodeautor](https://www.instagram.com/derechodeautor)
[/derechodeautor](https://www.facebook.com/derechodeautor)

● Calle 28 N° 13A - 15 Piso 17
● Teléfono (571) 341 8177
● Telefax (571) 286 0813
● Línea PQRS: 01 8000 127878
● info@derechodeautor.gov.co



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 abril al 30 de junio de 2021.

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 2021 y la cuales fueron 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: 7868220	
Atención virtual	Aplicativo Web sitio	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 # 13ª-15, Piso 17	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m..

2. PQRSF RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA:

MES	CONCEPTO	TOTAL RECIBIDOS
ABRIL	Quejas	14
	Reclamos	8
	Sugerencias	1
	Solicitud Información	53
	Denuncias	0
	Felicitaciones	4
MAYO	Quejas	9
	Reclamos	8
	Sugerencias	38
	Solicitud Información	43
	Denuncias	0
	Felicitaciones	16
JUNIO	Quejas	16
	Reclamos	13
	Sugerencias	12
	Solicitud Información	57
	Denuncias	0
	Felicitaciones	12



2.1. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSF RECIBIDAS

MES	CONCEPTO	PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS)
ABRIL	QUEJAS	3
	RECLAMOS	5
	SUGERENCIAS	1
	DENUNCIAS	-
	FELICITACIONES	1
MAYO	QUEJAS	7
	RECLAMOS	6
	SUGERENCIAS	18
	DENUNCIAS	-
	FELICITACIONES	5
JUNIO	QUEJAS	14
	RECLAMOS	14
	SUGERENCIAS	24
	DENUNCIAS	-
	FELICITACIONES	17

2.2. MOTIVACIÓN DE CADA SOLICITUD

MES		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIONES
ABRIL	REGISTRO EN LÍNEA	2				
	REGISTRO DE OBRAS	11	7			
	SITIO WEB					
	RED NARANJA					
	TIEMPO DE RESPUESTA					
	TRAMITES JURISDICCIONALES					
	SERVICIO BRINDADO	1				4
	DIFUSIÓN					
	SERVICIO VIA TELEFÓNICA	1				
	OTROS			1		
SIN ESPECIFICAR						
MES						
MAYO	QUEJA					
	REGISTRO EN LÍNEA	2	1	5		



MES	REGISTRO DE OBRAS	4	3	7		
	SITIO WEB	1		8		1
	RED NARANJA					
	TIEMPO DE RESPUESTA					
	TRÁMITES JURISDICCIONALES		1	10		
	SERVICIO BRINDADO	1	1	3		15
	DIFUSIÓN					
	SERVICIO VÍA TELEFÓNICA	1	1	2		
	OTROS		1	2		
	SIN ESPECIFICAR					
MES						
JUNIO	REGISTRO EN LÍNEA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIONES
	REGISTRO DE OBRAS	1	5	3		
	SITIO WEB	4	8	9		2
	RED NARANJA			1		
	TIEMPO DE RESPUESTA					
	TRAMITES JURISDICCIONALES					
	SERVICIO BRINDADO	4				10
	DIFUSIÓN			1		
	SERVICIO VÍA TELEFÓNICA	2		1		
	OTROS	1		1		
SIN ESPECIFICAR						

2.3. PQRSF RECIBIDAS SEGÚN EL MEDIO

CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
FORMULARIO SITIO WEB	18	13	17
ENCUESTA SITIO WEB	0	52	28
FORMULARIO PRESENCIAL	0	0	0
CORREO INSTITUCIONAL	12	14	12
REDES SOCIALES	45	33	52
LÍNEA TELEFÓNICA	5	2	1



2.4. PQRSD EN DETALE

N°	Tipo de solicitud	Texto de la solicitud	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	Días de respuesta
ABRIL					
1	QUEJA	"La presente con el fin de comunicar la no posibilidad de registro de fonograma, obra literaria y obra audiovisual por fallas en plataforma que a la fecha 3 de abril de 2021 de lleva varios días sin resolverse por caída de página. agradeciendo su amable atención y pronta respuesta."	1-2021-32442	2-2021-27666	4 días
11	QUEJA	" 23 de febrero de 2021 hice registro de unas letras de canciones...hasta la fecha no he recibido notificación de haberse dado el trámite correspondiente. según instrucciones la certificación me llegará al correo dentro de quince días hábiles. espero respuesta satisfactoria. gracias por su diligencia..."	1-2021-33280	2-2021-28574	3 días
12	QUEJA	interpone una queja por demora en registro de sus obras musicales, de solicitante Alirio Cardozo identificado con cédula 79294211 a nombre de la empresa Orange Entertainment realizadas desde el 12 enero del presente año	1-2021-33318	2-2021-33453	14 días
22	QUEJA	Buenas tardes, Por el presente medio se quiere saber información de porque no se ha llevado a cabo la finalización del trámite del registro con radicación 1-2021-17296, expedido el día 21 de febrero del año en curso (2021). El registro se encuentra atrasado más allá de la fecha que ustedes manejan para la resolución de estos trámites, específicamente han pasado 35 días hábiles y no se ha dado respuesta alguna. Se espera que se realice lo más pronto posible para evitar tomar medidas judiciales. Esto debido a que se están presentando atrasos en la entrega del proyecto que envuelve la obra en cuestión. Gracias.	1-2021-35641	2-2021-29142	1 días
24	RECLAMO	al radicado de la solicitud de registro de acto y contrario 1-2021-784 que se realizó el día 7 de enero del 2021, se recibió respuesta el 26 de marzo vencidos los términos, y no dieron solución al requerimiento.. se solicita que en el próximo radicado que haga la empresa, se respeten los tiempos fijados por ustedes mismos.	1-2021-35692	2-2021-29255	1 días
28	RECLAMO	Cordial saludo Por medio de la presente que no he podido realizar mi registro de obra por culpa de la página del DNDA, la cual siempre falla cada vez que entro, y no es mi red de internet porque es la única página web con la que me pasa eso, Llevo mas de 2 mese y siempre me devuelven el registro por algún error. Quedo atento a sus comentarios	1-2021-35938	2-2021-39467	22 días
35	QUEJA	interpone queja porque en el numeral 0, dicen siempre que está ocupado, que devuelven la llamada, que deje el nombre y el celular y ni responden, ni contestan ,ni devuelven la llamada	1-2021-37843	2-2021-31867	2 días
50	QUEJA	Es molesto que uno se registre en la pagina de derechos de autor y al darle clip en USUARIO NUEVO como Uds. indican, siempre sale el aviso de: Tu usuario o contraseña son incorrectos. Cuando le tomamos pantallazo a usuario y contraseña y son los mismos con que nos registramos y al intentar: "Recuperar contraseña" (que no debiera ser porque la contraseña es con la que me inscribí pero ya no la acepta), entonces salga otro aviso que ese email ya no es compatible etc etc. Son como trabas como tropezones que se pone a los jóvenes que queremos iniciar a amparar nuestra propiedad intelectual y eso no debería ser. O el sistema les funciona mal, dificultando el acceso a los ciudadanos.	1-2021-42392	2-2021-34241	1 días
51	RECLAMO	favor informar, cuál es el motivo de la demora en adjudicar el registro de autor de la obra enviada hace 3 meses, desde enero de 2021 que hice el registro. es mucho tiempo para enviar el número de registro. esto hace pensar el mal servicio de la entidad. espero información oportuna y positiva. gracias.	1-2021-42399	2-2021-34387	1 días

T:\K-COMUNICACIONES\2021\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES PQRS\INFORME PQRSF, SEGUNDO TRIMESTRE 2021, versión web.docx



52	RECLAMO	<i>solicité un registro de una obra con número de radicado 1-2021-19037 el 25 de febrero del 2021, ya ha pasado más del tiempo que se supone demora el trámite, al consultar el estado, dice que continua en trámite. deben informar mejor a la comunidad y decir un tiempo real del trámite. requiero respuesta de mi solicitud y requiero mi obra registrada. quedo atenta</i>	1-2021-42421	2-2021-35025	2 días
53	QUEJA	<i>desde el 27 de febrero el maestro en artes plásticas cesar augusto herrera rugeles, con el apoyo de la secretaria de cultura y turismo de la alcaldía de san José de Cúcuta, el registro de parte de sus obras, según se evidencia en el pantallazo anexo. hasta el momento él no ha recibido información alguna de parte de ustedes y esto lo está afectando porque sin este registro no puede realizar unos trabajos de mantenimiento de algunas de sus obras que presentan deterioro. les agradecemos su agilidad y pronta respuesta para que evalúen el proceso realizado y procedan a concederle el registro de las obras, si es el caso. quedo atento. jose vladimir arion mendoza - líder área de planeación y direccionamiento estratégico - secretaria de cultura y turismo de Cúcuta</i>	1-2021-42462	2-2021-35022	2 días
54	RECLAMO	<i>nombre y apellidos están en campos diferentes y por esta razón me rechazaron el registro de una obra en la que soy autor e interprete. trate de ingresar a actualizar datos para ver si permitía la corrección y no permite actualizar o corregir este campo (anexo pantallazo del error) por favor su ayuda realizando la corrección respectiva. muchas gracias!!</i>	1-2021-42490	2-2021-37006	6 días
55	QUEJA	<i>quería registrar una obra artística pero en el registro de obras en línea al ingresar los datos de los autores en el ítem "domicilio" no aparece el municipio de Guacamayas-boyacá. me parece que la plataforma tiene una falencia grande al no incluirnos, sabiendo que de aquí han surgido grandes creadores y actualmente es aquí donde contamos con productos como las artesanías que tienen "denominación de origen" y tienen gran impacto a nivel nacional e internacional.</i>	1-2021-42515	2-2021-38684	10 días
56	SUGERENCIA	<i>No se puede hacer la evaluación porque en las preguntas de obras en línea tienen la restricción de elegir solo una columna y en este caso, por ejemplo, yo quiero calificar varias veces en la misma columna de excelente, la labor del funcionario, así que deben corregir el formulario de Google, y deberían aprovechar para poner los nombres de los funcionarios en lista desplegable, así les va a quedar más fácil obtener estadísticas por confiabilidad de datos. Vean la imagen adjunta para comprender lo de las columnas por favor. Gracias Javier Moreno Valencia Rector Institución de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano Inandina S.A.S. Tel: 57+86719290 Movil: 57+3204956302 javier.moreno@inandina.edu.co Calle 26 No. 36-49 San Benito Villavicencio - Colombia www.inandina.edu.co</i>	1-2021-42833	2-2021-35026	1 días
58	RECLAMO	<i>buenas tardes, les escribo para hacer un reclamo en relación a la plataforma de registro de obras, ya que he tenido inconvenientes al registrar una obra audiovisual porque no me deja subir el archivo a la plataforma para registrarlo, a pesar de haber ensayado con varios tipos de archivos de videos diferentes, la plataforma no me deja subirlos.</i>	1-2021-42934	2-2021-38738	7 días
59	QUEJA	<i>aun esta en tramite dedechos de autor sobre mi libro emprender sin fracasar radicado 1-2021-22413 de marzo 5 de 2021 ya finalizo la fecha</i>	1-2021-43018	2-2021-36600	4 días
60	QUEJA	<i>la usuaria indica que Fanely le respondió que no la podía atender porque tenía mucho trabajo y correos represados y no podía enviarle la certificación</i>	1-2021-43263	2-2021-40328	10 días
61	RECLAMO	<i>el 23 de febrero del año en curso mediante radicado 1-2021-18228 presenté solicitud de registro de soporte lógico - software "chip instituciones educativas web". el plazo de 30 días hábiles para responder al registro venció el 9 de abril, motivo por el cual solicito de manera</i>	1-2021-43269	2-2021-36598	3 días



		<i>perentoria se resuelva favorablemente el registro del software.</i>			
62	QUEJA	<i>buenas noches desde el 16/03/2021 radique mi solicitud para el registro de mi contrato no. 1-2021-26056 y a la fecha aún no tengo respuesta y requiero con urgencia esta constancia. muchas gracias.</i>	1-2021-43273	2-2021-36564	2 días
63	QUEJA	<i>desde el 16 de febrero radique una solicitud para el registro de un software, ya voy a cumplir dos meses y aun sigue en tramite. quisiera saber cuanto tiempo se demora mas el trámite, ya que iniciamente mencionaban que era de 15 días. el radicado de la solicitud es 2021-15578. adicionalmente que la solicitud la han devuelto dos veces y en vez de indicarle a uno para subsanar lo que está mal la rechazan y toca iniciar de cero. desde el 30 de noviembre del año pasado he intentado registrar este software.</i>	1-2021-43282	2-2021-36602	3 días
64	RECLAMO	<i>radique en marzo 5 registro libro y crei q a marzo 30 ya estaria la respuesta. no se que pasó, si rechazaron mi obra.</i>	1-2021-43288	2-2021-40295	10 días
65	RECLAMO	<i>me aparece mi obra registrada, pero no aparece el documento que ustedes envían. favor enviar los datos completos o el registro para imprimir. gracias. estaré atento</i>	1-2021-43311	2-2021-36601	3 días
71	QUEJA	<i>desde el pasado 17 de febrero radique una solicitud de registro de obra de software con el numero 1-2021-15971 y a la fecha aun se encuentra en tramite, tengo entendido que el proceso tiene una duración de 15 días hábiles pero a la fecha 46 días hábiles después de la radicación no hay ninguna respuesta al respecto de si es negada o aprobada, solicito su colaboración para obtener la respuesta de forma inmediata, agradezco su atención a mi solicitud.</i>	1-2021-43415	2-2021-36597	3 días
75	RECLAMO	<i>desde el 9 de marzo hice la gestión acerca de una obra para registro de autor de púrpura y me dijeron que el día 26 de este mes tendría respuesta y no he recibido el registro o rechazo de mi obra, es de carcter urgente poder tener este registro.</i>	1-2021-43482	2-2021-39481	días
76	QUEJA	<i>hace meses he registrado unas obras literarias y no he recibido respuesta, siguen apareciendo todavía como en trámite</i>	1-2021-43483	2-2021-36499	3 días

MAYO

2	QUEJA	<i>HACE UN POCO MÁS DE UN MES ESTA EN TRAMITE EL REGISTRO DE MI OBRA MUSICAL CON NUMERO DE RADICADO 1-2021-31679. QUISIERA SABER QUE HA PASADO CON ESE TRAMITE YA QUE EL TIEMPO ESTABLECIDO ES DE QUINCE DÍAS HÁBILES Y YA HAN PASADO MUCHOS DÍAS DE RETRASO.</i>	1-2021-44599	2-2021-40519	11 días
3	RECLAMO	<i>: ESTOY ESPERANDO MI RESPUESTA A 1 OBRA LITERARIA Y 5 MUSICALES DESDE EL 27 DE ABRIL DE 2021, YA QUE EN LOS TUTORIALES Y DEMÁS INFORMACIÓN ANUNCIAN QUE TARDAN 15 DÍAS HÁBILES. CADA DÍA QUE PASA SIN TENER ESE REGISTRO O SIQUIERA UN RESULTADO PIERDO MILLONES DE PESOS PORQUE SON PARA VENTA. ¿Y USTEDES ME VAN A DEVOLVER ESA PLATA?, ¿ME TOCA DEMANDAR AL ESTADO POR SUS FUNCIONARIOS INCOMPETENTES PARA QUE ESTE, RECURRA A INDEMNIZARME A TRAVÉS DE QUITARLE MÁS DINERO A LOS CONTRIBUYENTES CON EL TAL IMPUESTO?. ADJUNTO FOTO DE FECHAS DE RADICADA LA SOLILCITUD Y DE LA INFORMACIÓN QUE ASEGURA LOS DÍAS QUE TARDAN.</i>	1-2021-45088	2-2021-36952	1 días
9	QUEJA	<i>HE HECHO MI INSCRIPCIÓN PARA DERECHOS DE AUTOR, Y CUANDO VOY A INGRESAR NO ME DEJA, NI TAMPOCO ME DEJA LLENAR DE NUEVO MI REGISTRO, TRATO DE COMUNICARME CON UN FUNCIONARIO Y POR NINGÚN LADO SE DA DICHA COMUNICACIÓN, PARA PODER LLENAR EL FORMULARIO DE LA OBRA A REGISTRAR.</i>	1-2021-46944	2-2021-39462	2 días



		<i>SI ME PREGUNTAN POR EL SERVICIO DIRÍA QUE PÉSIMO</i>			
13	RECLAMO	<i>HOLA BUENAS TARDES, SOY JUAN FELIPE ROJAS RODRIGUEZ, DENTRO DE LA PLATAFORMA TENGO EN TRÁMITE UN REGISTRO EL CUAL SE LLAMA ROMPE, A ESTE SENCILLO LE REALICE VARIOS CAMBIOS DENTRO DEL MASTER Y COMO ESTA EN TRAMITE QUIERO SABER SI ESTA LA POSIBILIDAD DE CANCELAR EL REGISTRO, ESTO DEBIDOS A LOS CAMBIOS QUE REALICÉ Y TAMBIEN PORQUE ES EXIGENCIA DENTRO DE UN SELLO POR EL CUAL ESTA YA PREDISPUUESTO EL LANZAMIENTO, ESPERO SU RESPUESTA, LES AGRADEZCO</i>	1-2021-47541	2-2021-43037	9 días
17	QUEJA	<i>REGISTRE UNA OBRA EL 10 DE MARZO BAJO EL RADICADO 1-2021-24220 1-2021-24204 Y NO HE RECIBIDO RESPUESTA Y YA PASARON LOS 30 DÍAS HÁBILES, LLAMÉ POSTERIORMENTE EN ABRIL 20 HABLE EN REGISTRO CON UN SEÑOR HERMAN Y LE DIJERON QUE SE PASARON LOS TERMINOS Y QUE DE AQUI A MAÑANA LE ENVIABANLA RESPUESTA Y NO HA RECIBIDO CORREO NI TAMPOCO EL CERTIFICADO POR LO TANTO ASUMO QUE ESTE ES SILENCIO ADMINISTRATIVO, LO CUAL ESTARÍA CONSIDERANDO QUE EL REGISTRO FUE APROBADO Y POR ENDE SOLICITO ME SUBAN A LA PLATAFORMA LA CERTIFICACION DE REGISTRO</i>	1-2021-47747	2-2021-40357	2 días
18	QUEJA	<i>BUENOS DÍAS, EL 30 DE ABRIL DEL AÑO EN CURSO HICE UNA CESIÓN DE DERECHOS Y HOY 12 DE MAYO, O SEA 42 DÍAS DESPUÉS NO HE TENIDO RESPUESTA. QUISIERA SABER QUÉ PASÓ CON MI SOLICITUD. ADJUNTO PANTALLAZO DONDE CONSTA FECHA DE LA SOLICITUD ANTE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHOS DE AUTOR.</i>	1-2021-47987	2-2021-43036	8 días
21	SUGERENCIA	<i>Hola!! Es difícil llamar a solicitar asesoría jurídica por que la línea está fallando, suena como un cucarrón desde que indican el menú, no se entiende lo que dicen</i>	1-2021-48175	2-2021-39679	1 días
24	RECLAMO	<i>Santiago de Cali, 06 de abril de 2021 Señores DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR Reciban un cordial saludo; Por medio del presente correo, de manera respetuosa, requerimos consultar el estado del trámite del DERECHO DE PETICIÓN DEL SEÑOR ROBERTO GÓMEZ JOCKOVICH, para el cual actuamos en calidad de apoderados, toda vez que el día 17 de febrero del 2021 vía correo electrónico se realizó la respectiva remisión del documento, sin embargo, actualmente no hemos obtenido un radicado ni tampoco respuesta del mismo. Por lo anterior, quedamos muy atentos a cualquier situación. Cordialmente,</i>	1-2021-48661	2-2021-43060	7 días
27	RECLAMO	<i>EN VARIAS OCASIONES HE INTENTADO CONSULTAR EL REGISTRO DE MIS OBRAS Y APARECEN EN BLANCO. ESTO CLARAMENTE REPRESENTA UN PROBLEMA QUE NO VEO HAYA SIDO ATENDIDO.</i>	1-2021-49962	2-2021-41678	1 días
31	QUEJA	<i>No contestan teléfonos no hay donde colocar un correo . la pagina es pésima solo son ejemplos pero no hay acceso a nada.</i>	1-2021-50372	2-2021-43107	3 días
45	SUGERENCIA	<i>Buen servicio, sin embargo, la información solicitada no fue completa</i>	1-2021-51586	2-2021-43111	1 días
46	RECLAMO	<i>Observación: fui a sus instalaciones en febrero del año 2020 es decir el año pasado, para diligenciar el certificado de derechos de autor, y hasta la fecha no han querido entregarme tal certificado, hecho que menoscaba mi prosperidad económica la mi familia y la de miles de</i>	1-2021-51619	2-2021-43988	3 días



		<i>colombianos que verían beneficiados con algo de trabajo para estos tiempos tan difíciles</i>			
47	SUGERENCIA	<i>Observación: Necesito pronto la certificación de registro del LIBRO POEMAS DIVERSOS</i>	1-2021-51623	2-2021-58450	16 días
48	QUEJA	<i>Observación: En mi caso estoy esperando solución a un inconveniente que tuve con la plataforma en mi registro de usuario ... es el día la hora la fecha que aún no obtengo la solución. En cuanto al servicio de contestación de llamadas hay una Muchacha que no ayuda mucho con su tono de voz como si se estuviera desquitando con las personas que llaman y ella le molesta que le pregunten algo a veces la señal falla y se debe volver a preguntar y la señora cuelga</i>	1-2021-51624	2-2021-43350	2 días
49	SUGERENCIA	<i>Observación: Conforme en espera de lo dicho por la señora que me dio la respuesta.</i>	1-2021-51628	2-2021-43591	3 días
50	SUGERENCIA	<i>Observación: DEMASIADO LENTO EL REGISTRO DE OBRAS.</i>	1-2021-51634	2-2021-58547	25 días
51	SUGERENCIA	<i>Observación: Llevo 15 días para diligenciar derecho de un libro, no ha sido posible, no se que pasa</i>	1-2021-51642	2-2021-44003	3 días
52	SUGERENCIA	<i>Observación: No me brindaron la información en forma acertada. Fue más rápida la repuesta del área de sistemas, que lo expresado por la persona que me recibió la llamada. Me habló de tiempos muy largos y todo fue muy rápido. Graciasss</i>	1-2021-51856	2-2021-52564	15 días
53	RECLAMO	<i>Observación: En otra comunicación, espero un mejor y eficiente tratamiento, en dicho contacto con Adriana no me hizo sentir bien.</i>	1-2021-51857	2-2021-43594	2 días
54	SUGERENCIA	<i>Observación: Incluir en la página de las obras registradas por los autores, las demás obras que ha registrado el autor antes de la fecha de la puesta en funcionamiento de la página de obras registradas (2010), para agilizar los trámites de consulta y sea más efectivo el software.</i>	1-2021-51859	2-2021-52563	15 días
55	QUEJA	<i>Observación: Yo averiguaba sobre la Red Naranja. La persona que me atendió parecía una máquina, dando respuestas de libreto y no mostró ninguna intención de resolver mis dudas, sino "cumplió" con recitar unos datos, hablando en forma escueta impersonal y displicente. Cuando traté de que fuera un poco más explícita, guardó silencio, dándome a entender que ya me había dicho todo. La verdad, con relación a lo que puede uno esperar de la Red Naranja, quedé en las mismas. NO pensé quejarme pues pienso que esa persona de todas formas necesita su trabajo, pero en virtud de esta encuesta, también creo que es bueno que se les haga ver a los funcionarios, lo importante de las relaciones humanas. MUCHAS GRACIAS.</i>	1-2021-51862	2-2021-52971	15 días
56	SUGERENCIA	<i>"Llamo y No responden nunca Imposible por internet".</i>	1-2021-51885	2-2021-46895	5 días
58	SUGERENCIA	<i>El tiempo de respuesta</i>	1-2021-52005	2-2021-61746	35 días
59	SUGERENCIA	<i>necesita rediseño completo para que sea usable, las credenciales no coinciden y es imposible ingresar, la dinámica de la página es confusa y no ofrece soluciones, la página requiere actualización. La página no funciona, no me extraña que este formulario tampoco lo haga.</i>	1-2021-52006	2-2021-52611	20 días
60	SUGERENCIA	<i>El diseño de la plataforma es poco moderno y no muy intuitivo. Adicionalmente, cuando se cargan documentos y se debe eliminar algo, se pierde el resto de la información de esa página, lo cual hace tedioso realizar un registro. Los campos que se tienen en el registro web para obras y software NO son exactamente los mismos del formulario que se descarga el PDF.</i>	1-2021-52009	2-2021-52610	25 días
61	SUGERENCIA	<i>Que explicará más explícito cada uno de sus ítems.</i>	1-2021-52010	2-2021-52609	15 días

T:\K-COMUNICACIONES\2021\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES PQRSF\INFORME PQRSF, SEGUNDO TRIMESTRE 2021, versión web.docx



62	SUGERENCIA	<i>El tener la opción de cancelar una solicitud</i>	1-2021-52011	2-2021-58989	30 días
63	SUGERENCIA	<i>Que sea más profunda con lo que los usuarios buscan. Me gustaría registrar mis canciones</i>	1-2021-52014	2-2021-53692	20 días
64	SUGERENCIA	<i>Que contesten a tiempo porque no me han dado el registro y ya van 31 días</i>	1-2021-52056	2-2021-53697	20 días
65	SUGERENCIA	<i>Que sea más amigable parece una plataforma de los años 80. Nunca me enviaron el comprobante de estado de trámite</i>	1-2021-52061	2-2021-58125	22 días
66	SUGERENCIA	<i>hay links que no cargan, no se encuentra un link para revisar el estado de un radicado. el proceso ha sido accidentado, considero que la pagina no es clara, no es fácil que contesten en los números y extensiones que aparecen en la página, al no poderme comunicar, me acerque a las oficinas, me atendieron muy mal, fui tres veces, tres días diferentes, el primer día no me dejaron entrar, me dijeron que volviera al día siguiente, al día siguiente, que solo podía entrar personal de empresas de envíos, identificadas con carnet y uniforme, que volviera al día siguiente, al tercer día, me informa que no puedo ingresar, finalmente pude conseguir el correo de un funcionario que me atendió muy bien, pude hacer el registro. Pero los canales oficiales, me parecen ineficientes, sumado a eso 30 días hábiles para el registro de una obra es un tiempo excesivo, si se considera la premura en la que suceden los procesos empresariales, los procesos de convocatorias, concursos, etc.</i>	1-2021-52063	2-2021-54946	21 días
67	SUGERENCIA	<i>Intentamos crear una cuenta para un autor y no se pudo, llevamos así desde hace un año. Por favor, si un cliente no se puede contactar o registrar su cuenta, que haya interacción. He mandado muchos correos, llamado y nunca hay respuesta para mi solicitud.</i>	1-2021-52067	2-2021-54945	25 días
68	SUGERENCIA	UNA OBSERVACIÓN QUE HARÍA, ES QUE INDEPENDIENTE DE SI ES APROBADA O NO LA SOLICITUD, SE DEBERÍA DAR UNA RESPUESTA PRONTO.	1-2021-52070	2-2021-54944	25 días
69	SUGERENCIA	<i>Tal vez podrían hacerla un poco más fácil de entender. Al registrar mi primera obra fue muy difícil, después ya entendí cómo se debía hacer con las demás. He tenido problemas con el registro de obras editadas, ya que al ingresar los datos del impresor piden "La razón social" la cual es diferente al nombre comercial, y al hacer el registro al pie de la letra me han rechazado los registros de estas obras debido a que el nombre del impresor no coincide... pero es porque la página solicita la razón social, la cual generalmente siempre cambia, es muy diferente al nombre comercial de la empresa.</i>	1-2021-52072	2-2021-54941	25 días
70	SUGERENCIA	<i>Que contesten a tiempo porque no me han dado el registro y ya van 31 días</i>	1-2021-52073	2-2021-61744	35 días
71	SUGERENCIA	<i>15 días hábiles de respuesta es demasiado, recomiendo revisión del funcionario en máximo 3 días hábiles para optimizar el tiempo de entrega</i>	1-2021-52075	2-2021-52612	15 días
72	SUGERENCIA	<i>La velocidad de carga</i>	1-2021-52553	2-2021-52942	25 días
73	SUGERENCIA	<i>La velocidad de carga de la página</i>	1-2021-52556	2-2021-44465	2 días
74	SUGERENCIA	<i>El tiempo de respuesta</i>	1-2021-52560	2-2021-52940	25 días
75	SUGERENCIA	<i>La organización y explicación de los diferentes procesos. Me gustaría que en ma atención telefónica la información sea más concisa respecto a los procesos registrados ya que lo único que se permite es enviar un correo y este abre otro proceso que no se sabe hasta cuando lo respondan</i>	1-2021-52563	2-2021-54780	25 días



76	SUGERENCIA	<i>Cuando falte un documento o el documento anexo no cumpla con algún requisito, sería apropiado que se comuniquen con el usuario y no simplemente rechacen el registro. Esto daría celeridad al trámite de registro, no obligando al usuario a hacer el proceso dos o hasta tres veces, esperando en cada caso el cumplimiento de los términos, y ayudaría a que la carga de solicitudes disminuya para la entidad.</i>	1-2021-52566	2-2021-61731	30 días
77	SUGERENCIA	<i>deberían de ser 15 días hábiles para la respuesta del trámite</i>	1-2021-52578	2-2021-57571	25 días
78	SUGERENCIA	<i>Diseño</i>	1-2021-52581	2-2021-54779	25 días
79	SUGERENCIA	<i>Tiempo más corto de registro. Venía recibiendo un excelente servicio en cuanto a tiempos de registro, las últimas obras que he radicado, se encuentran aun en trámite, a pesar que incluso la primera de ellas cumple más de 47 días hábiles de su radicación. Comprendo contingencia y espero se restablezca pronto la excelencia en el servicio acostumbrado.</i>	1-2021-52609A	2-2021-46901	5 días
80	SUGERENCIA	<i>En la plataforma dice 15 días hábiles y resulta que son 30 días hábiles... Para que lo modifiquen por favor.</i>	1-2021-52884	2-2021-54778	25 días
81	SUGERENCIA	<i>Una interfaz más amigable y clara , con una mejor guía de cada uno de los pasos a seguir</i>	1-2021-52885	2-2021-57569	23 días
82	SUGERENCIA	<i>Emitir un certificado de registro con los detalles.</i>	1-2021-52887	2-2021-54777	20 días
83	SUGERENCIA	<i>Antes de devolver una obra se debería contactar al solicitante e indicar los motivos de devolución claramente</i>	1-2021-52888	2-2021-54776	20 días
84	SUGERENCIA	<i>En el registro nada, en la oportunidad de la respuesta a los trámites realizados</i>	1-2021-52890	2-2021-54774	20 días
85	SUGERENCIA	<i>Especificar algunos términos y qué información específica poner en algunos campos. Sería bueno que la respuesta del registro fuera más eficaz, han pasado 20 días después de la solicitud; sigo en espera.</i>	1-2021-52893	2-2021-59394	30 días
86	SUGERENCIA	<i>Seguridad y diseño visual</i>	1-2021-52894	2-2021-44464	1 días
87	QUEJA	<i>Se queja de los funcionarios Jonathan González y Karen Acero. el señor Hilario manifiesta que la funcionaria karen le colgó el teléfono y que el funcionario Jonathan no le quiso manifestar el nombre la abogada que lo atendió. Manifiesta que según el decreto 491 no son 30 días hábiles como se los manifestamos al explicarle que la solicitud 1-2021-42561 aún se encuentra en términos, el enuncia que en el decreto dicen 30 días después de la recepción de la documentación y por ende no ha recibido ninguna respuesta, manifestó diciendo que estamos interpretando mal la ley y dijo: "están interpretando a su antojo la ley y están perjudicando a los ciudadanos y ya estamos cansados, es que ninguno de los abogados de la entidad se tomó el tiempo de leerla". Al finalizar la conversación, comento que se estaban vulnerando los derechos como ciudadano y que esperaba una respuesta satisfactoria de que iba a pasar con los funcionarios que lo atendieron.</i>	1-2021-52970	2-2021-58923	28 días
96	RECLAMO	<i>No veo razón para que me prohíban registrar mi obra. Me sale un aviso de prohibido. ¡hay alguna</i>	1-2021-53584	2-2021-58922	28 días
97	RECLAMO	<i>QUERO SABER PORQUE HABIENDO REALIZADO EL TRAMITE DE REGISTRO DE OBRA MUSICAL LLEVA MAS DE UN MES Y AUN NO HAY RESPUESTA. NO ME ENVÍAN NINGUNA SUGERENCIA O HACER CAMBIOS EN EL PROCESO. ENTRE MAS ME DEMORA LA RESPUESTA NO PUEDO AVANZAR CON LOS EL</i>	1-2021-53830	2-2021-58195	4 días



		PROYECTO QUE TENGO QUE DESARROLLAR, MUCHAS GRACIAS POR LA ATENCIÓN			
98	QUEJA	SE HICIERON 4 REGISTROS DE OBRAS DE SOFTWARE COMO AUTOR LA SRA NELLY DUARTE AMOROCHO COMO REPRESENTANTE LEGAL DE GESTIÓN DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA S.A, EL DÍA 13 Y 14 DE ABRIL A LA FECHA NO TENEMOS RESPUESTA ALGUNA Y DESDE LA SEMANA PASADA ESTAMOS TRATANDO DE REVISAR LA PAGINA DE DERECHOS DE AUTOR-REGISTRO DE OBRAS, NO ESTA CARGANDO TAMBIÉN TRATE DE COMUNICARME PARA CONOCER EL ESTADO DEL TRÁMITE Y ME DIRECCIONA A UN CELULAR Y NO CONTESTAN. QUEREMOS SABER EL ESTADO DE LOS 4 TRÁMITES DE LAS OBRAS QUE YA PASARON LOS DÍAS HÁBILES QUE TIENE ESTABLECIDO DERECHOS DE	1-2021-53852	2-2021-58554	6 días
JUNIO					
1	QUEJA	Muy poco efectiva la respuesta de los funcionarios. Además muy pocas personas atendiendo las solicitudes de los ciudadanos. Es indispensable que los funcionarios se presenten y respondan con claridad y conocimiento a las preguntas de los ciudadanos. Si no tienen muchos empleados pueden automatizar procesos como la generación de certificados de proceso en trámite de los registros de autor. Muy deficiente el proceso después del registro en la plataforma.	1-2021-54378	2-2021-61727	27 días
2	RECLAMO	QUE FUNCIONE! LA SECCIÓN DEL REGISTRO VIRTUAL NO FUNCIONA, ARROJA ERROR DE INMEDIATO	1-2021-54492	2-2021-61747	27 días
3	SUGERENCIA	Poder explicar el procedimiento, poder añadir más documentos y en caso de añadir varios poder explicarlos. "Cuando uno escribe para consultar el proceso de un registro o procedimiento lo toman como una solicitud nueva lo cual implica esperar 30 días hábiles de nuevo por una respuesta que ya se inició con ese término previamente. Cuando sean consultas de estado o informativas deberían buscar la opción o la forma de entender que requieren una respuesta del término que ya se solicitó y no es algo nuevo.	1-2021-54496	2-2021-62230	27 días
4	SUGERENCIA	Que a los correos de los usuarios autorizados llegue el documento del radicado. No se deberían correr nuevamente 30 días a un documento devuelto	1-2021-54500	2-2021-61746	27 días
5	SUGERENCIA	Frente a los registros, podrían generar unos ejemplos por categoría. En mi caso, he registrado en varias categorías pero en la de obra artística siempre fallo en la descripción. Con un ejemplo sería más fácil comprender cuál es el error	1-2021-54502	2-2021-59758	27 días
6	SUGERENCIA	No se ha diseñado un formulario para hacer el registro de las letras de las obras musicales, esto trae inconvenientes porque no puede asimilarse una obra literaria editada a la letra de una canción, que aunque puede haber sido publicada no implica que haya sido editada (tenga editor, número de edición, etc.)	1-2021-54506	2-2021-62409	27 días
7	SUGERENCIA	la velocidad de la carga, la velocidad de la página	1-2021-54511	2-2021-59759	27 días
8	RECLAMO	Que sirva. Al final no me dejó cargar el archivo electrónico y reportó error	1-2021-54522	2-2021-48362	4 días
9	SUGERENCIA	Ninguno. Salvo que asignaran las Certificaciones con la agilidad de antes. Agradecer infinitamente su protección. Sugiero acelerar las Certificaciones. En mi caso comparto de manera gratuita la Información necesaria para ser mejor ser humano. En el momento estoy a la espera de dos Certificaciones.	1-2021-54524	2-2021-61748	26 días
10	RECLAMO	Buenos días: Por medio del presente correo electrónico yo Yair Darío Murcia Rico con cedula de ciudadanía numero 79.798.801; solicito ante ustedes la mayor agilidad posible frente al siguiente proceso número 1-2021-43708 el cual	1-2021-54922	2-2021-48362	5 días



		<i>fue realizado hace un mes y siguiendo la norma que son 15 días hábiles y que a la fecha de hoy 2 de Junio no he tenido respuesta alguna por parte de la entidad, de igual manera me quedaron de hacerme una llamada telefónica a mi número de contacto y tampoco lo han hecho, es por esta razón que exijo me den una solución a este impase, ya que me están perjudicando de una manera muy significativa pues en estos momentos estoy en la realización de una contratación con el estado, y por ende necesito este registro de derechos de autor pues me lo están exigiendo para la realización del mismo. Muchas Gracias.</i>			
11	RECLAMO	CON NUMERO DE RADICADO 1-2021-25721, HICIMOS SOLICITUD DE REGISTRO DE SOFTWARE Y AUN NO TENEMOS NINGUNA REALIMENTACION AL RESPECTO	1-2021-55823	2-2021-52969	10 días
12	QUEJA	EL 15/03/2021 SE REGISTRÓ LA OBRA DE SOFTWARE, CON NRO DE RADICACIÓN 1-2021-25839, SIN EMBARGO A LA FECHA NO SE HA DADO RESPUESTA A ÉSTA Y YA HA PASADO MAS DE 30 DÍAS HÁBILES, QUE ES EL PLAZO PARA LA RESPUESTA DE ESTE PROCESO. SE ADJUNTA PANTALLAZO DE EVIDENCIA DE ESTA SITUACIÓN.	1-2021-55833	2-2021-52962	9 días
13	SUGERENCIA	HOLA SOLICITO POR FAVOR SE INCLUYA LA OPCIÓN DE REGISTRO DE SEUDÓNIMOS PARA OBRAS EN ESTE CASO NO ENCUENTRO LA OPCIÓN PARA HACER EL REGISTRO DE MI SEUDÓNIMO PARA MIS POEMAS Y ESCRITOS	1-2021-55943	2-2021-62413	27 días
14	RECLAMO	BUENAS NOCHES SEÑORES DE LA DNDA, LO QUE PASA ES QUE ESTABA REGISTRANDOME POR PRIMERA VEZ EN LA PAGINA DE DERECHOS DE AUTOR Y AL LLENAR TODOS LOS DATOS Y DAR EN EL BOTON "REGISTRARSE" NO ME DEJO REGISTRAR Y APARECIERON DOS MENSAJES QUE DECIAN: SU PETICIÓN NO SE HA PODIDO REALIZAR CORRECTAMENTE Y EL TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO YA EXISTEN. EL SEGUNDO MENSAJE ME PREOCUPA PUES AL PARECER YA ALGUIEN SE HA REGISTRADO CON MI NUMERO DE CEDULA DE CIUDADANIA, ENTONCES QUISIERA PEDIRLES EL FAVOR DE QUE ME DIERAN UNA SOLUCION PARA ESO O QUE ME DIGAN COMO DEBO PROCEDER ANTE ESTE PROBLEMA... GRACIAS POR LA ATENCION, DIOS LOS BENDIGA.."	1-2021-57488	2-2021-63449	27 días
15	QUEJA	REALICE EL REGISTRO DE UNA DE MIS OBRAS MUSICALES TITULADA BELLA CREACIÓN NÚMERO DE RADICADO 1-2021-40101 FECHA DE SOLICITUD DE REGISTRO 22/04/2021 LA CUAL NO E OBTENIDO RESPUESTA DESDE DICHA FECHA, SIGUE EN TRÁMITE Y POR LO CUAL EN ALGUNAS PLATAFORMAS NO ME PERMITEN SONAR MI CANCIÓN PORQUE NO ESTÁ REGISTRADA LA OBRA MUSICAL	1-2021-57493	2-2021-57493	2 días
16	RECLAMO	Cordial saludo. Les cuento que desde el día 23/04/2021 radiqué el trámite de registro de obras con número de radicación 1-2021-40485. Al llamar hoy a la dirección me indican que el periodo de aprobación cambió de 15 a 30 días hábiles, pero ya han pasado más de 30 días hábiles y aún me parece el estado en "trámite". Esto me ha traído varios problemas en la ejecución del proyecto incrementando descaradamente los tiempos de otros procesos similares ante entidades públicas. Me siento considerablemente afectado por su demora. Espero que se pueda resolver esto con urgencia. Gracias por su atención.	1-2021-57509	2-2021-49847	2 días
17	RECLAMO	Escribo para saber qué ha pasado con el registro de mi obra musical que aun sale tramitando y ha pasado más de un mes	1-2021-57539	2-2021-61724	6 días
18	QUEJA	ME DICE, QUE MI CEDULA YA EXIASTE	1-2021-57587	2-2021-50830	4 días
19	RECLAMO	Cordial saludo. Manifiesto que ya han pasado 30 días hábiles desde que adjunté a la plataforma la solicitud 1-2021-39487 y no he recibido respuesta ni aclaración. Muchas gracias.	1-2021-58008	2-2021-54979	12 días



20	RECLAMO	SEÑORES HACE MAS DE 8 MESES REALICE MI INSCRIPCION PARA DERECHOS DE AUTOR POR ERROR MIO, INGRESE UNA CLAVE QUE NO ES CORRECTA ESTOY TRATANDO DE CAMBIARLA Y EL SISTEMA SIEMPRE ME MANDA LA MISMA (SON 46 CARACTERES)Y LA INGRESO Y ME SALE ERRÓNEA, INTENTE CAMBIARLA, SIN OPCIÓN Y ME SIENTO PERJUDICADO PARA REALIZAR TODAS LAS DILIGENCIAS DE DERECHOS DE AUTOR, AGRADEZCO ME COLABOREN PARA ASIGNAR UNA CLAVE REAL, PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS	1-2021-58811	2-2021-63448	27 días
21	SUGERENCIA	UN DISEÑO MÁS MODERNO Y ÁGIL	1-2021-60015	2-2021-59760	20 días
22	SUGERENCIA	La herramienta es excelente, sería bueno que existiera la opción de guardar el expediente antes de enviarla y que exista la opción de modificar datos de una solicitud enviada. Excelente servicio y herramienta, un poco demorado la generación de los certificados	1-2021-60018	2-2021-59761	20 días
23	SUGERENCIA	Aumento de peso para los archivos que se puedan subir	1-2021-60022	2-2021-63450	28 días
24	SUGERENCIA	Reenvió de Email de Notificación de Inicio del Proceso. Al momento de recibir y llenar este formulario NO HE RECIBIDO NOTIFICACION ni Se ha PUBLICADO en la Web el Cierre de mi proceso de REGISTRO. (Aparece en Tramite). Por ello la respuesta del Punto 6. (Creo que no debí recibir aún este cuestionario	1-2021-60025	2-2021-63452	28 días
25	SUGERENCIA	SUGIERO REVISIÓN DE LA GRABACIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA PORQUE ESTÁ FUNCIONANDO MAL EN UN 90%, SE ENTRECORTA MUCHO	1-2021-60545	2-2021-63489	27 días
26	RECLAMO	Buen día. El 26/04/2021 realice el registro de una obra artística y hasta el día de hoy no he tenido respuesta de parte de la entidad. La consulta de la solicitud aparece "En tramite" aun habiéndose cumplido los tiempos de espera (15 a 30 días hábiles). Solicito den respuesta pronto a mi registro. Agradezco su atención.	1-2021-61446A	2-2021-62375	22 días
27	SUGERENCIA	HOLA EN VISTA DE QUE LA RAE NO TIENE INGERENCIA EN EL REGISTRO DE NUEVAS PALABRAS EN EL IDIOMA ESPAÑOL SOLÍCITO QUE USTEDES INCLUYAN UN ESPACIO PARA LA POSTULACION DE PALABRAS NUEVAS ES DECIR QUE QUEDE CONSTANCIA CADA VEZ DE LA CREACIÓN POR PARTE DE UN INDIVIDUO DEL APORTE HECHO A LA EXPANSIÓN DEL IDIOMA ESPAÑOL PUES NO SE CUENTA O DESCONOZCO CUAL ENTIDAD ES LA ENCARGADA DE AYUDAR A QUE UNA PALABRA NUEVA SEA DIFUNDIDA Y FINALMENTE SEA INCLUIDA POR LA RAE AL LEXICO DEL IDIOMA ESPAÑOL Y ASI BRINDAR EL RECONOCIMIENTO A UN INDIVIDUO POR SUS APORTES EN LA CREACIÓN DE ALGUNA PALABRA NUEVA PARA EL IDIOMA ESPAÑOL	1-2021-61448	2-2021-63451	25 días
28	RECLAMO	Cordial saludo. Yo, PAULA ANDREA ARENAS TORRES, identificada con C.C.1095838272 de Floridablanca, realizo consulta para saber por qué me devolvieron unas obras literarias inéditas. Supongo que fue porque las publiqué antes en una plataforma llamada "Wattpad" y ahora las tengo también en la plataforma de lectura "Dreame". En la primera plataforma, declaro bajo gravedad de juramento que soy la propietaria de la cuenta @LauraHidden16, y así mismo en la plataforma Dreame declaro que soy la propietaria de la cuenta @Paula A. Estos son los datos de las obras devueltas: -2019-121970 24/12/2019 ENTRE ZAPATILLAS Y BALONES REGISTRO OBRA LITERARIA INEDITA DEVUELTO 1-2019-121971 24/12/2019 ENTRE ZAPATILLAS Y BALONES 2 REGISTRO OBRA LITERARIA INEDITA DEVUELTO 1-2019-121972 24/12/2019 ENTRE ZAPATILLAS Y BALONES 3 REGISTRO OBRA LITERARIA INEDITA DEVUELTO	1-2021-61946	2-2021-63537	24 días



		1-2019-121974 24/12/2019 ENTRE ZAPATILLAS Y BALONES 4 REGISTRO OBRA LITERARIA INEDITA DEVUELTO 1-2019-121975 24/12/2019 LA HISTORIA DE JAKE HARRISON REGISTRO OBRA LITERARIA INEDITA DEVUELTO 1-2019-121977 24/12/2019 MI GOL FAVORITO ERES TU REGISTRO OBRA LITERARIA INEDITA DEVUELTO			
29	QUEJA	ENTENDIBLE EL CAMBIO DE ATENCIÓN POR EMERGENCIA SANITARIA. PERO ILÓGICO QUE A TRAVÉS DE TELÉFONO NO HAYA BUENA COMUNICACIÓN. HASTA LA GRABACIÓN QUE TIENEN DEL CALL CENTER ES DE MALÍSIMA CALIDAD Y NO CONTESTAN EN LAS OPCIONES O EXTENSIONES. LÁSTIMA!! ANTES LA DNDA FUNCIONABA DE FORMA EFICIENTE. Y NO ES CIERTO QUE EN 30 DÍAS DEN RESPUESTA A UN REGISTRO. MI RADICADO ESTÁ DESDE EL 17 DE ABRIL 2021 Y AÚN ESTÁ EN TRÁMITE. RAD. 1 2021 38174	1-2021-63155	2-2021-63453	21 días
30	RECLAMO	CONTEXTO: DESDE EL 05 DE MAYO DE 2021 SOLICITÉ EL REGISTRO DE LA OBRA INÉDITA "MIENTRAS EL RÍO LLEGA AL MAR" CON RADICADO NÚMERO:1-2021-45108. LAS INDICACIONES DICEN QUE SON 15 DÍAS HÁBILES Y A LA FECHA AÚN APARECE CON ESTADO "EN TRÁMITE". ES IMPORTANTE MENCIONAR QUE LA OBRA HA SIDO ENVIADA PARA CONCURSO INTERNACIONAL Y REQUIERE ESTAR REGISTRADA EN DERECHOS DE AUTOR. PETICIONES: 1- QUISIERA SABER PARA CUÁNDO APARECERÍA LA OBRA REGISTRADA FORMALMENTE O SI HA HABIDO ALGÚN PROBLEMA PARA SU REGISTRO. 2- HE REALIZADO AJUSTES A LA VERSIÓN ENTREGADA A USTEDES, LO CUAL HA HECHO QUE LA OBRA SE EXTIENDA DE 159.000 PALABRAS A 174.000 APROXIMADAMENTE. LOS AJUSTES SON AMPLIACIONES DE DETALLES Y CORRECCIONES EN LA REDACCIÓN ¿DEBO REALIZAR UN NUEVO REGISTRO O LOS AJUSTES POSTERIORES A LAS OBRAS NO SE DEBEN REGISTRAR? MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN	1-2021-63161	2-2021-58553	10 días
31	SUGERENCIA	HOLA, SEÑORES DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHOS DE AUTOR LES PIDO POR FAVOR SE INCLUYA UN ÍTEM ACERCA DE PROYECTOS, YA QUE NO ENCUENTRO COMO HACER QUE MI PROYECTO ESTÉ REGISTRADO Y NO VAYA A SER COPIADO POR PERSONAS INESCRUPULOSAS, HE CONOCIDO EL CASO DE UN AMIGO QUE PRESENTO UN PROYECTO A UN CONCURSO Y CON EL TIEMPO SU PROYECTO FUE ROBADO Y PLAGIADO Y NUNCA OBTUVO NADA POR ESO SOLÍCILO SE ABRA UN ÍTEM SOBRE IDEAS DE PROYECTOS Y PROYECTOS PORQUE ENCUENTRO UN VACIO EN ESTA MATERIA DONDE LOS PODEROSOS SON LOS QUE TOMAN LAS IDEAS, LAS TOMAN COMO SUYAS, Y LOS QUE LAS CREAN CON ESFUERZO NO RECIBEN A CAMBIO NADA. NUEVA PARA EL IDIOMA ESPAÑOL	1-2021-63168	2-2021-64524	22 días
32	QUEJA	Noto que infortunadamente el teletrabajo ha afectado de forma negativa la buena comunicación con las personas que atienden en DNDA	1-2021-64750	2-2021-60756	12 días
33	QUEJA	Muy rígida y ceñida a su discurso la persona que me atendió. Además, me encontraba en la aplicación de la segunda dosis de Pfizer contra el coronavirus y no podía responderle con prontitud y concentración. Se lo comuniqué, pero siguió con el propósito de cumplir su agenda y no la del cliente o usuario	1-2021-64760	2-2021-62376	15 días
34	QUEJA	No sabía responder la pregunta que le hice, tomo mis datos para llamarme y nunca lo hizo	1-2021-64766	2-2021-61773	13 días
35	QUEJA	No sabía responder la pregunta que le hice, tomo mis datos para llamarme y nunca lo hizo	1-2021-64768	2-2021-66011	22 días
36	SUGERENCIA	Más accesibilidad	1-2021-64771	2-2021-63894	19 días



37	SUGERENCIA	Aclarar los tiempos de entrega	1-2021-64772	2-2021-61777	20 días
38	QUEJA	La asesora me tiró el teléfono	1-2021-64773	2-2021-61775	13 días
39	QUEJA	NO ME HAN DADO NOTIFICACIÓN DEL PROCESO DE REGISTRO DE MI LIBRO, SI YA ESTA REGISTRADO CON DERECHOS DE AUTOR. GRACIAS, CC 52844873	1-2021-65018	2-2021-63460	18 días
40	QUEJA	HACE APROXIMADAMENTE UN AÑO, LOS DÍAS 26 Y 27 DE JULIO DE 2020, SOLICITÉ EL REGISTRO LITERARIO DE 3 OBRAS DE MI AUTORÍA TOTAL, LOS CUALES TIENEN LOS SIGUIENTES RADICADOS (1-2020-85504, 1-2020-85863, 1-2020-85874). LA ULTIMA VEZ QUE REVISÉ ESTABA EN PROCESO DE REVISIÓN, AHORA QUE VOLVÍ A INGRESAR AL SISTEMA PARA HACER UN NUEVO REGISTRO ME ENCUENTRO CON QUE LAS OBRAS FUERON DEVUELTAS Y NO SE EL MOTIVO POR EL CUAL NO LAS APROBARON, QUISIERA POR FAVOR UNA PRONTA RESPUESTA	1-2021-65024	2-2021-62522	16 días
41	RECLAMO	LO QUE PASA ES QUE NECESITO QUE ME AYUDEN A RECUPERAR MI CUENTA NO RECUERDO EL CORREO NI LA CONTRASEÑA NI NADA Y QUIERO REGISTRARME DE NUEVO PARA PODER SUBIR MIS OBRAS SI NO ES POSIBLE RECUPERAR MI CUENTA NECESITO QUE ME DEN EL ACCESO POR FAVOR PAR PODER HACER UNA NUEVA CUENTA POR QUE CUANDO LO INTENTO ME DICE QUE YA ESTOY REGISTRADO Y NO ME DEJA ACCEDER POR QUE NO RECUERDO MI USUARIO NI CORREO NI CONTRASEÑA LES AGRADEZCO ENCARECIDAMENTE QUE ME AYUDEN POR FAVOR GRACIAS	1-2021-65323	2-2021-62523	15 días

2.5. RECUENTO DE ALGUNAS FELICITACIONES

N°	Motivo	Texto de la felicitación	Radicado de entrada	Radicado de salida
ABRIL				
1	FELICITACIONES	<i>Hola Adriana, agradezco tu respuesta. Te cuento que presentado este problema, me presenté en las oficinas de ustedes con cita previa y me resolvieron el problema completamente. Así como puse la queja, quiero convertirla en felicitación, puesto que los problemas se pueden presentar. Lo importante es poder solucionarlos diligentemente como ustedes lo hicieron. Muchísimas gracias</i>	1-2021-33152	2-2021-26458
2	FELICITACIONES	<i>Por enésima vez los felicito por la gran labor que hacen, sigan así con funcionarios como ustedes nuestro país continúa marchando hacia adelante</i>	1-2021-37434	2-2021-30219
3	FELICITACIONES	<i>Muchas gracias por su apoyo, hice de nuevo el envío de las partituras, la verdad que tengo varios temas algunos nuevos y otros más antiguos pero hasta ahora estoy tratando de registrarlos, la verdad que estoy aprendiendo y bueno esta forma virtual para las personas que estamos fuera de Bogotá es excelente. De nuevo muchas gracias.</i>	1-2021-37468	2-2021-30233
4	FELICITACIONES	<i>Exelente, muy seguro y con claridad en la orientación; una asesoria satisfactoria...gracias</i>	1-2021-43254	2-2021-35020
MAYO				
1	FELICITACIONES	<i>Saludos cordiales, gracias por su respuesta y atención, los felicito. Pero le ruego me disculpe si nuevamente le molesto. Sucede que veo una lista de canciones que he registrado pero hay unas que dicen devueltas, les adjunto pantallazo para que lo vean ustedes mismos. Quiero saber, que pasó? por qué se devolvieron y que es lo que debo hacer para registrarlas sin que las vuelvan a devolver.</i>	1-2021-44258	2-2021-36264

T:\K-COMUNICACIONES\2021\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES PQRSF\INFORME PQRSF, SEGUNDO TRIMESTRE 2021, versión web.docx



		Gracias nuevamente por su atención.		
2	FELICITACIONES	"Extraordinario servicio el que prestan. Considero que la labor que llevan a cabo es loable y me siento muy satisfecha con las herramientas y los servicios de la Dirección Nacional de Derechos de Autor. ¡Felicitaciones".	1-2021-51595	2-2021-43328
3	FELICITACIONES	"Respuestas completas y su complemento a mi correo, con explicación, más amplia."	1-2021-51597	2-2021-43329
4	FELICITACIONES	"Respondió lo que estaba consultando"	1-2021-51612	2-2021-43330
5	FELICITACIONES	"El personal ha sido muy amable"	1-2021-51615	2-2021-43333
6	FELICITACIONES	"Espero que dios los colme de bendiciones".	1-2021-51620	2-2021-43335
7	FELICITACIONES	"De las entidades públicas del orden nacional que funcionan bien en Colombia".	1-2021-51621	2-2021-43590
8	FELICITACIONES	"la atención de la señora fue excelente. totalmente orientada a servicio."	1-2021-51629	2-2021-43593
9	FELICITACIONES	"Excelente".	1-2021-51855	2-2021-43598
10	FELICITACIONES	"Gracias por estar pendiente de la atención".	1-2021-51881	2-2021-46893
11	FELICITACIONES	"Buen servicio y página web bien diseñada".	1-2021-51882	2-2021-46702
12	FELICITACIONES	"Más que satisfecha con el servicio".	1-2021-51884	2-2021-46693
13	FELICITACIONES	"El contacto fue directo, educado y objetivo, muchas gracias".	1-2021-51886	2-2021-48360
14	FELICITACIONES	"Gracias a la buena información de parte de Juan Camilo Joya pude realizar los trámites requeridos".	1-2021-51887	2-2021-46891
15	FELICITACIONES	"Ustedes son lo máximo. Gracias".	1-2021-52078	2-2021-48359
16	FELICITACIONES	"Gracias a la DNDA por la oportunidad que nos brinda para garantizar nuestros derechos de autor. Gracias también por la forma ágil y fácil para diligenciar nuestro trámite. Excelente labor. Felicitaciones. En cuanto a la redacción del formulario debo decir que muy obsoleto, pues obliga a responder preguntas sobre casos que nada tuvieron que ver con mi tramitación. Caso puntual: numerales 4 y 5".	1-2021-52889	2-2021-48358
JUNIO				
1	FELICITACIONES	Excelente servicio y oportuna respuesta. Es agradable encontrar personas así en instituciones del estado. Gracias por su atención	1-2021-54337	2-2021-62414
2	FELICITACIONES	Muy buena la atención, muy clara y asesoría oportuna excelente.	1-2021-54345	2-2021-58579
3	FELICITACIONES	Dios los bendiga por proteger nuestras obras	1-2021-54351	2-2021-58578
4	FELICITACIONES	Excelente servicio	1-2021-54368	2-2021-58577
5	FELICITACIONES	Muy bueno el servicio. Información veraz y amable	1-2021-54374	2-2021-58576
6	FELICITACIONES	Buena atención	1-2021-60028	2-2021-62415
7	FELICITACIONES	Muy agradecido por la explicación y la recomendación. Procedere de conformidad. Es bueno excusarme, pensé que me iba a pasar igual que con los mensajes telefónicos, de los cuales jamás obtuve respuesta, enviándoles dos correos mas. Quedo muy satisfecho por la rapidez de este medio. Mil gracias	1-2021-60488	2-2021-62417
8	FELICITACIONES	Las personas que atienden son muy amables y tienen los conocimientos. También nos dan las respuestas que he necesitado. Estoy muy agradecida. Al final hay un cuadro en blanco que dice.....SI.....NO.....pero no se a que se refiere y coloque SI solo para poder dar curso a esta encuesta..... favor tener en cuenta esta observación	1-2021-64749	2-2021-61175
9	FELICITACIONES	Logré resolver una duda muy grande con relación al registro de un juego	1-2021-64761	2-2021-61176
10	FELICITACIONES	Buen servicio	1-2021-64762	2-2021-60256
11	FELICITACIONES	Aunque se demoraron más del tiempo establecido en la respuesta, las personas son muy amables y tienen un significado preciso de lo que es la experiencia cliente. Felicitaciones	1-2021-64764	2-2021-60235
12	FELICITACIONES	Excelente atención	1-2021-64769	2-2021-60234



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: 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.

4. 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](#)