



Informe sobre Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

Tercer trimestre 2019

Elaborado por: Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano



PRESENTACIÓN:

El proceso de quejas, reclamos y sugerencias, administrado por la Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, se destaca por su agilidad y efectividad, permitiendo a la ciudadanía, no solo presentar sus reclamaciones por diferentes canales habilitados para este fin, sino obtener respuestas oportunas y de fondo sobre cada situación planteada sin exceder el tiempo estipulado por Ley.

Para la DNDA, el proceso de quejas y reclamos constituye la oportunidad ideal para mejorar continuamente sus servicios y consolidar la relación con los diferentes ciudadanos que acuden a la entidad.

A continuación, se relaciona el número de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentados por los usuarios durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2019.

OBJETIVO:

Presentar el informe de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones relacionadas con la Dirección Nacional de Derecho de Autor, durante el tercer trimestre de 2019 y recibidas a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.



1. CANALES DE ATENCIÓN:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Atención presencial	Atención personal	Calle 28 # 13 ^a -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: 3418177	
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 # 13 ^a -15, Piso 17	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m..

2. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA:

MES	CONCEPTO	TOTAL RECIBIDOS
JULIO	Quejas	6
	Reclamos	1
	Sugerencias	14
	Denuncias	0
	Felicitaciones	58
AGOSTO	Quejas	5
	Reclamos	5
	Sugerencias	8
	Denuncias	0
	Felicitaciones	84
SEPTIEMBRE	Quejas	10
	Reclamos	5
	Sugerencias	9
	Denuncias	0
	Felicitaciones	83

2.1. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS

MES	CONCEPTO	PENDIENTES POR RESPONDER
JULIO	QUEJAS	0
	RECLAMOS	0
	SUGERENCIAS	0



AGOSTO	DENUNCIAS	0
	FELICITACIONES	0
	QUEJAS	0
	RECLAMOS	0
	SUGERENCIAS	0
	DENUNCIAS	0
SEPTIEMBRE	FELICITACIONES	0
	QUEJAS	0
	RECLAMOS	0
	SUGERENCIAS	0
	DENUNCIAS	0
	FELICITACIONES	0

2.2. MOTIVACIÓN DE CADA SOLICITUD

MES	TIPO DE SOLICITUD				
JULIO		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
	REGISTRO EN LÍNEA	3		3	
	REGISTRO DE OBRAS	2	1	4	
	TIEMPO DE RESPUESTA				
	SERVICIO BRINDADO	1		6	58
	DIFUSIÓN			1	
MES	TIPO DE SOLICITUD				
AGOSTO		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
	REGISTRO EN LÍNEA	3	2	2	
	REGISTRO DE OBRAS	2	2	1	
	SITIO WEB			1	
	TIEMPO DE RESPUESTA				
	TRÁMITES JURISDICCIONALES				
	SERVICIO BRINDADO		1	4	84
MES	TIPO DE SOLICITUD				
SEPTIEMBRE		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
	REGISTRO EN LÍNEA	5		3	
	PAGINA WEB			2	
	REGISTRO DE OBRAS	5	5		
	TIEMPO DE RESPUESTA				

T:\K-COMUNICACIONES\2019\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORMES PQRS TERCER TRIMESTRE 2019,version1.docx



	RED NARANJA				
	SERVICIO VIA TELEFONICA				
	DIFUSIÓN				
	FORMULARIOS				
	SERVICIO BRINDADO			4	83

2.3. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL MEDIO

CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
FORMULARIO SITIO WEB	9	5	16
FORMULARIO PRESENCIAL	69	97	91
CORREO INSTITUCIONAL	1	0	0
REDES SOCIALES	0	0	0
LÍNEA TELEFÓNICA	0	0	0

2.4. PQRSD EN DETALLE

N°	Tipo de solicitud	Texto de la solicitud	Radicado de entrada	Radicado de respuesta
JULIO				
1	SUGERENCIA	"Comunicación con el usuario a través de medios para informarle sobre el progreso de su trámite..."	1-2019-64538	2-2019-66251
2	SUGERENCIA	"Dar mayor espacio para llenar el correo en las solicitudes"	1-2019-65283	2-2019-66249
3	QUEJA	"Buen día estoy intentando registrarme y aparece en el sistema que mi número de documento ya está registrado, intento entrar con mis cuentas de correo y el aviso que aparece es que ninguna se encuentra registrada mi número de documento 1130683416 mis correos son camilo.cirkus@gmail.com camilokuerto@gmail.com necesito ingresar con urgencia al sistema y registrar unas obras para comenzar su distribución solicito asistencia lo más pronto posible muchas gracias."	1-2019-67899	2-2019-60317
4	QUEJA	" Buen día estoy intentando registrarme y aparece en el sistema que mi número de documento ya está registrado, intento entrar con mis cuentas de correo y el aviso que aparece es que ninguna se encuentra registrada mi número de documento 1130683416 mis correos son camilo.cirkus@gmail.com camilokuerto@gmail.com necesito ingresar con urgencia al sistema y registrar unas obras para comenzar su distribución solicito asistencia lo más pronto posible muchas gracias."	1-2019-67900	2-2019-60317



5	QUEJA	<i>"Buen día estoy intentando registrarme y aparece en el sistema que mi número de documento ya está registrado, intento entrar con mis cuentas de correo y el aviso que aparece es que ninguna se encuentra registrada mi número de documento 1130683416 mis correos son camilo.cirkus@gmail.com camilokuerto@gmail.com necesito ingresar con urgencia al sistema y registrar unas obras para comenzar su distribución solicito asistencia lo más pronto posible muchas gracias."</i>	1-2019-67901	2-2019-60317
6	SUGERENCIA	<i>"El registro a través de la web para extranjeros nunca funciona, sale error del servidor. El personal de atención siempre muy cordiales y atentos para dar información en todo momento"</i>	1-2019-69402	2-2019-67917
7	SUGERENCIA	<i>"Buen día, la presente es con el fin de solicitar la petición de por favor se de agilidad a mi tramite con el número de radicado 1-2019-65090, pues entiendo que se debe seguir un conducto regular y esperar los días hábiles que requiere el proceso, sin embargo, del trámite dependen muchos procesos de mi empresa y tengo un proceso de contratación con una entidad de por medio, la cual me dio un plazo para entregar dicho documento, soy un emprendedor que apenas está iniciando y dependo de muchos contextos para hacer crecer mi empresa. por ende, solicito encarecidamente puedan dar respuesta a mi trámite en el menor tiempo posible agilizando todos los procesos. muchas gracias, feliz día y quedo atento a sus comentarios"</i>	1-2019-69761	2-2019-68942
8	SUGERENCIA	<i>"Gracias por este importante servicio, felicitaciones. Sugiero expedir un radicado o certificación de la consulta o asesoría jurídica. Se solicita una constancia que permita demostrar ante una institución o terceros la diligencia adelantada"</i>	1-2019-69751	2-2019-68943
9	RECLAMO	<i>"Señores Sayco, convencida estoy de su loable labor, pero también estoy convencida de la suerte que no me acompaña cuando en tres ocasiones he tratado de inscribir mis obras literarias y canciones ya grabadas, soy una persona mayor, mi vida fue enseñar a cantar y hacer poesía a personas internas en las cárceles y niños de la calle, tengo 62 años y no estoy pensionada, no estoy reclamando pensión, solo quiero dejar mis escritos registrados, quiero pertenecer a Sayco, ya una vez el maestro Villamil, conocedor de mis canciones, comentó algo así, que pena que personas como usted sean ignoradas, díganme por favor que debo hacer, mil gracias."</i>	1-2019-69800	2-2019-68941
10	SUGERENCIA	<i>"Necesitamos una figura jurídica que permita proteger conceptos de uso comercial y de marketing"</i>	1-2019-71058	2-2019-68951
11	SUGERENCIA	<i>"Buen servicio por parte de los funcionarios, pero debería haber más asesores"</i>	1-2019-71060	2-2019-68950
12	QUEJA	<i>"Buenos días. con el debido respeto me gustaría volver a poner una queja sobre el método con el cuál se decide si una obra va a ser registrada o devuelta a su autor. nuevamente fue rechazada mi solicitud para registrar una obra musical para la cual afirman que la razón de devolución es "no haber adjuntado las partituras". nuevamente les pido el favor de que revisen mis solicitudes y los archivos de las obras tramitadas con los números de radicación: 1-2019-61199 y 1-2019-53770. como expliqué en una queja anterior: las obras y sus respectivas partituras fueron adjuntadas, sin embargo, (asumo) por ser de una naturaleza experimental en la que sus partituras son gráficas,</i>	1-2019-71701	2-2019-69139

T:\K-COMUNICACIONES\2019\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORMES PQRS TERCER TRIMESTRE 2019,version1.docx



		<p><i>no fueron consideradas como tal. vuelvo a explicar que las partituras gráficas de esta obra venían adjuntas con un glosario en el que se explica? ¿a través de notación tradicional? cómo debe ser interpretada la partitura gráfica. sin embargo, esta no puede ser transcrita en su totalidad a notación tradicional, precisamente porque no funcionaría, y debe ser interpretada a través de los íconos y símbolos gráficos no convencionales que son la partitura. adjuntaría la imagen de la partitura gráfica para dar el ejemplo, pero la página solamente acepta archivos de máximo 5mb. les ruego que revisen de nuevo las obras mencionadas con el número de radicación que envió en esta queja, pues ya es la tercera vez que me devuelven la solicitud de registro de esta obra musical</i></p>		
13	SUGERENCIA	<p><i>"Falto más claridad en la solicitud"</i></p>	1-2019-71735	2-2019-69148
14	QUEJA	<p><i>"el día 22 de julio de 2019, a las (aproximadamente) 4:15pm, me presenté en la dirección nacional de derecho de autor con un número de formularios de solicitud de inscripción de obras de los cuales menos de la mitad fueron aceptados por una de las funcionarias de la institución inicialmente mencionada. el argumento de la funcionaria en cuestión (y quien dijo llamarse Ana María) fue que ya no había tiempo para oficializar la recepción del resto de los formularios con sus respectivos archivos adjuntos en discos ópticos. sin embargo, después de recibir los autoadhesivos que certifican a recepción de las pocas obras que la funcionaria en cuestión aceptó, me dí cuenta de que todavía quedaba tiempo para oficializar las obras restantes que sí cumplían con los requisitos necesarios para ser estudiados por la institución. a menos que la política de la dirección nacional de derecho de autor sea la excepción, es muy común que entidades públicas y privadas en el país atiendan a los usuarios de sus servicios después de la hora de cierre siempre y cuando dichos usuarios hayan solicitado tales servicios antes de la hora de cierre. todo lo anterior hace creer que la funcionaria en cuestión considera más importante su hora de salida que el cumplimiento de las funciones asignadas a su cargo. tampoco deja de preocupar el hecho de que durante muchos años registrando múltiples obras en persona ante la dirección nacional de derecho de autor de manera exitosa, ahora la funcionaria en cuestión me haga un llamado de atención por ingresar la frase? ¿no aplica? en los espacios que quedan vacíos después de diligenciar los formularios de solicitud de inscripción de obra. más allá de que no debería haber problema con mi decisión de incluir la frase? ¿no aplica? en los espacios que no necesito diligenciar, genera incertidumbre el hecho de que un día mis solicitudes con esta forma de diligenciar formularios sean aceptadas y que otro día no sean aceptados. finalmente, quisiera anotar que me resultó imposible evitar percibir una actitud de desprecio ante mis solicitudes durante toda mi visita a la institución por parte de la misma funcionaria en cuestión. quiero afirmar que mi conducta ante esta funcionaria nunca fue irrespetuosa; pero, para mayor seguridad, pueden corroborar dicha afirmación tanto con las cámaras instaladas en sus predios como con la otra servidora pública sentada al lado de la funcionaria en cuestión. creo que, por más que esté equivocado en alguna de mis solicitudes, tengo derecho a no ser tratado como si fuera un estorbo para cualquier empleado de cualquier entidad del gobierno. espero que no sea problema para ustedes pedirles llevar a cabo las respectivas</i></p>	1-2019-72106	2-2019-72838

T:\K-COMUNICACIONES\2019\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORMES PQRS TERCER TRIMESTRE 2019,version1.docx



		<i>acciones correctivas que más que castigar busquen mejorar la forma en cómo se inicia el proceso de registro de propiedad intelectual. muchas gracias por su atención. carlos medina.</i>		
15	SUGERENCIA	<i>"Felicitaciones por el servicio, pero deberían permitir adjuntar link de los fideos ya que por peso algunas veces es engorroso"</i>	1-2019-72183	2-2019-72838
16	SUGERENCIA	<i>"Reciban un cordial saludo, la presente es para solicitar la anulación de los tramites de registro: 1-2019-60597 y 1-2019-62017. estas obras literarias, inéditas, las voy a modificar, por tal motivo solicito comedidamente su exclusión. Gracias de antemano."</i>	1-2019-66097	2-2019-72833
17	SUGERENCIA	<i>"Arreglar el secador de manos del baño de hombres"</i>	1-2019-72184A	2-2019-74478
18	SUGERENCIA	<i>"Traslado por competencia Mininterior 044119185101958"</i>	1-2019-72240	2-2019-68408
19	SUGERENCIA	<i>"Buen servicio, tuve problemas al realizar el registro desde la página, espero que el siguiente registro pueda hacerlo sin tener que venir hasta acá"</i>	1-2019-72861	2-2019-69181
20	QUEJA	<i>"buenas tardes en febrero de 2019, envié uno de mis diseños para registrarlo ante su entidad, sin embargo esta petición fue rechazada, quisiera saber cuál fue la causa del rechazo, pues he tenido noticias de que personas inescrupulosas se han adueñado de mi diseño, sin tan siquiera mencionarme como autor. por tanto, me urge registrar mi diseño. datos de solicitud de registro ante DNDA 1-2019-12435 08/02/2019 Coyaombo"</i>	1-2019-74220	2-2019-74482
21	SUGERENCIA	<i>"Servicio de WIFI ofrecido no funciona, no hay señal"</i>	1-2019-74498	2-2019-72834
AGOSTO				
1	RECLAMO	<i>"Hay mucho reflejo de luz para poder escribir en los formularios que tienen letra muy reducida"</i>	1-2019-75624	2-2019-75222
2	QUEJA	<i>"En el paso 4 del registro de obras no se indica que el archivo debe ser comprimido, ni tampoco que el límite es de 500mb. Corregir"</i>	1-2019-77364	2-2019-76022
3	SUGERENCIA	<i>"No me dieron tinto"</i>	1-2019-78486	2-2019-77409
4	QUEJA	<i>"El ciudadano llamó enfadado comunicando el mal funcionamiento de la página y la mala atención prestada por el personal del área de sistemas ya que no dan indicios de que la página funcione, el ciudadano asegura que la página lleva más de un mes caída"</i>	1-2019-79145	2-2019-73126
5	QUEJA	<i>"La ciudadana llama a recibir información sobre la solicitud 1-2019-61498 la cual correspondía una modificación que debió ser contestada hace una semana y le dicen que se va a demorar 30 días más ya que la persona encargada tiene mucho trabajo"</i>	1-2019-79202	2-2019-77567
6	SUGERENCIA	<i>"Para el registro en línea se sugiere la posibilidad de hacer una observación al final"</i>	1-2019-79166	2-2019-79278
7	SUGERENCIA	<i>"Sería para mí muy importante que cuenten dos ítems ensayos no se recibe todo el tiempo del trámite"</i>	1-2019-80756	2-2019-88586
8	QUEJA	<i>"Registre dos canciones y ya pasaron más de 15 días y aún sale en trámite."</i>	1-2019-85737	2-2019-88733
9	RECLAMO	<i>"Hace más de dos meses envié el texto de un guion para corto metraje de tv para su registro y hasta la fecha no he recibido de esta ninguna información. este mismo reclamo lo hice, por esta"</i>	1-2019-81552	2-2019-83295

T:\K-COMUNICACIONES\2019\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORMES PQRS TERCER TRIMESTRE 2019,version1.docx



		<i>misma vía, hace más de un mes, mediante remisión 1-2019-75407 y nada. se puede saber qué pasa? o a quien debo acudir?</i>		
10	RECLAMO	<i>"Hace, ya, más de un mes envié un guion, para corto metraje de tv, titulado "una razón para matar", de mi autoría, y a la fecha no he recibido ningún registro, quisiera saber que pasó."</i>	1-2019-75407	2-2019-83295
11	SUGERENCIA	<i>"Nosotros nos acercamos a las oficinas debido a que la respuesta al radicado 1-2019-72658 no es clara para nosotros somos una empresa de arquitectura y es la primera vez que estamos realizando este trámite, trámite que a partir de la fecha nos tocara realizar recurrentemente, por lo que agradecería una comunicación más clara, efectiva y asertiva que nos permita hacer el trámite adecuadamente, mejorar la atención y paciencia para los que no lo conocemos"</i>	1-2019-80233	2-2019-91646
12	RECLAMO	<i>"Soy un usuario registrado. he realizado varios registros en los últimos años. necesito hacer nuevos registros. pero al solicitar actualización de contraseña, y siendo esta remitida por correo, al introducirla para ingresar, no me deja hacerlo. que puede pasar?"</i>	1-2019-80797	2-2019-86068
13	RECLAMO	<i>"Soy un usuario registrado. he realizado varios registros en los últimos años. necesito hacer nuevos registros. pero al solicitar actualización de contraseña, y siendo esta remitida por correo, al introducirla para ingresar, no me deja hacerlo. que puede pasar?"</i>	1-2019-80796	2-2019-86068
14	SUGERENCIA	<i>"Sugiero que en el sitio Web de la DNDA no siga apareciendo el aviso de que un sitio web "no es seguro""</i>	1-2019-81171	2-2019-87051
15	SUGERENCIA	<i>"Hacer más ágil el proceso de diligenciamiento de formularios tanto web como físicos"</i>	1-2019-83670	2-2019-88439
16	SUGERENCIA	<i>"Brindar información exacta, precisa para optimizar el tiempo y presentar los documentos debidamente requeridos"</i>	1-2019-84252	2-2019-87102
17	QUEJA	<i>"Como residente, tengo que venir a la oficina. Eso requiere mucho tiempo. Además, en la página web no hay instrucciones claras como uno tiene traer sus archivos y que se requieren Cds o Usb diferentes para diferentes tipos de archivos (categorías), la interface de la página web no es user-friendly, es difícil de usar."</i>	1-2019-84649	2-2019-79561
18	SUGERENCIA	<i>"Felicitaciones a recepcionistas y radicadoras de primera instancia, Agilizar trámites en segunda instancia, y mejorar sistema de apoyo por internet"</i>	1-2019-85047	2-2019-87118
SEPTIEMBRE				
1	SUGERENCIA	<i>"Mayor atención a la página web ya que últimamente ha presentado problemas continuos para poder revisar los estados del día"</i>	1-2019-88802	2-2019-90107
2	QUEJA	<i>"Buen día, necesito abrir la página para registrar canciones, pero no me es posible. ya le di en olvide mi contraseña y veo que todo está correcto, pero me dice que no concuerda. me urge registrar ya que voy a dar a grabar unas letras, espero me puedan ayudar lo más pronto posible. no creo que sea necesario abrir una cuenta nueva siendo que ya tengo una. gracias, espero su respuesta"</i>	1-2019-87365	2-2019-83273
3	RECLAMO	<i>"El día 25 de julio de 2019 hice la solicitud de trámite de registro de obra. según la página de la DNDA, este proceso se demora 15 días hábiles, que se cumplieron el pasado 16 de agosto. hoy, a 3 de septiembre, han pasado once (11) días"</i>	1-2019-86946	2-2019-83293

T:\K-COMUNICACIONES\2019\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORMES PQRS TERCER TRIMESTRE 2019,version1.docx



		<i>desde el plazo máximo de respuesta que la entidad indica. por tanto, quiero poner la queja pues esta demora en el trámite está afectando el cronograma de publicación del libro 'el verdadero dios físico o dios espiritual'. solicito que me indiquen la razón en la demora del proceso y una fecha verdadera sobre la resolución del trámite.</i>		
4	RECLAMO	<i>"Me gustaría cancelar mi registro de obra que se encuentra en trámite, debido a errores míos en el escrito al momento de registrar la obra".</i>	1-2019-88072	2-2019-83320
5	QUEJA	<i>"Solicité el registro de un software denominado 'cargex cima web' n° 1-2019-76531, el pasado 02 de agosto de 2019, a la fecha 12 de septiembre de 2019, aún no tengo respuesta de dicho registro a pesar de ser una solicitud que ya se había radicado y había sido devuelta por la ausencia de firmas en los contratos laborales. es decir, que la revisión no debía demorar más allá del tiempo reglamentario que toma la DNDA. me he comunicado en repetidas ocasiones con la oficina de registro, incluso fui presencialmente para solicitar el estado del mismo, pero la respuesta es siempre que el abogado la tiene para estudio y que en dos días verifiqué que ya está, circunstancia que no ha sucedido. amablemente solicito dar trámite a la misma, pues la DNDA se caracteriza por su buen servicio y su puntualidad en este tipo de servicios."</i>	1-2019-90117	2-2019-82701
6	RECLAMO	<i>"Buenas tardes. realicé un registro de software pero el estado me aparece devuelto y no veo información acerca del motivo de la devolución o de cuál es el procedimiento a seguir. por favor me pueden proporcionar esta información? el nro. radicación es 1-2019-70879 gracias,</i>	1-2019-90388	2-2019-83285
7	QUEJA	<i>"Tengo registrada una aplicación móvil con ustedes desde el 2016 y veo que después de este registro han surgido aplicaciones como plazez, davipay, frisby y kokoriko que las dos primeras realizan las mismas funciones de una parte de mi app y las dos últimas realizan las dos funcionalidades de mi app. me gustaría saber cómo me pueden ayudar pues los derechos los tengo yo. muchas gracias por su colaboración."</i>	1-2019-90061	2-2019-81214
8	QUEJA	<i>"Buenos días, queja en contra del señor Diego Orjuela H, supuesto asesor jurídico que bajo intimidación está vulnerando mi derecho al trabajo y a que pueda recibir un dinero del arriendo de mi inmueble, adicional está vulnerando el derecho a mis hijas de suplir sus necesidades básicas, las cuales salen del arriendo de este inmueble, quisiera hacer énfasis en que una de mis menores hijas posee una discapacidad del 89% y muchos de sus gastos médicos los suplo de este dinero."</i>	1-2019-87554	2-2019-79563
9	SUGERENCIA	<i>"Que el registro de obra audiovisual adjunto de la página sea más rápido"</i>	1-2019-88282	2-2019-88735
10	RECLAMO	<i>"El pasado 23 de julio presenté ante ustedes una solicitud en la que pedía que se corrigiera un error en el registro que me fue otorgado bajo los consecutivos 10-805-100 y 10-805-101, y que consiste en que en ellos se reconocen los derechos patrimoniales a la "fuerza aérea colombiana - instituto militar aeronáutico". cómo les explicaba en mi anterior comunicación, yo trabajé para el comando de la fuerza aérea colombiana y no para ninguna otra dependencia, menos aún para el instituto militar aeronáutico que por demás, debido a la reestructuración institucional realizada en 2015, no existe actualmente. así las cosas y dado que han transcurrido 48 días calendario y 32 hábiles desde</i>	1-2019-88858	2-2019-90096

T:\K-COMUNICACIONES\2019\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORMES PQRS TERCER TRIMESTRE 2019,version1.docx



		<i>que presente mi solicitud, sin obtener respuesta o explicación alguna por parte de ustedes, opté por presentar este reclamo pidiendo que a la mayor brevedad se me de alguna respuesta y se corrija una equivocación que indudablemente induce a error. gracias</i>		
11	SUGERENCIA	<i>"No cargo los documentos superiores a 700 mb"</i>	1-2019-88961	2-2019-89061
12	SUGERENCIA	<i>"Sería bueno que habilitaran el registro Online para extranjeros"</i>	1-2019-89247	2-2019-89071
13	QUEJA	<i>"Solicité el registro de un software denominado "cargex cima web" n° 1-2019-76531, el pasado 02 de agosto de 2019, a la fecha 12 de septiembre de 2019, aún no tengo respuesta de dicho registro a pesar de ser una solicitud que ya se había radicado y había sido devuelta por la ausencia de firmas en los contratos laborales. es decir, que la revisión no debía demorar más allá del tiempo reglamentario que toma la DNDA. me he comunicado en repetidas ocasiones con la oficina de registro, incluso fui presencialmente para solicitar el estado del mismo, pero la respuesta es siempre que el abogado la tiene para estudio y que en dos días verifiqué que ya está, circunstancia que no ha sucedido. amablemente solicito dar trámite a la misma, pues la DNDA se caracteriza por su buen servicio y su puntualidad en este tipo de servicios."</i>	1-2019-90117	2-2019-82701
14	QUEJA	<i>"Ya he enviado mi solicitud con documentación adjunta y en la aplicación se adjunta correctamente el documento y recibo notificación de que fue devuelto porque mis documentos no se cargaron correctamente en la plataforma que ustedes ofrecen. ya he realizado el procedimiento dos veces con mi aplicación yo controlo karaoke. y habiendo transcurrido más de un mes aún no se ha podido realizar el registro por ese detalle."</i>	1-2019-90299	2-2019-2080
15	SUGERENCIA	<i>"Muy buena asesoría aunque falta un poco personalizar (+) más el caso pues cada obra es un ser diferente"</i>	1-2019-90562	2-2019-90065
16	SUGERENCIA	<i>"Me hubiera gustado resolver mi urgencia al día".</i>	1-2019-91840	2-2019-90069
17	SUGERENCIA	<i>"Tuve problema con adquirir el número de registro de mi obra a través de la plataforma de internet y la comunicación por teléfono fue imposible lo cual me obligó a trasladarme y perder tiempo. Sugiero que sean más eficaces en el resultado de las obras en trámite ya que tuve un retraso por dos años"</i>	1-2019-92254	2-2019-90099
18	QUEJA	<i>"Llevo más de 20 días tratando de registrar una obra inédita y lleno el formulario que piden en el registro en línea y me pide un correo y mi contraseña y la escribo y no me deja registrar. agradezco me colaboren al respecto."</i>	1-2019-92320	2-2019-90112
19	SUGERENCIA	<i>"Cordial saludo, por medio de la presente, amablemente sugerimos que se realice un seguimiento al pago de derechos de autor del establecimiento dollar plus ubicado en la carrera 15 número 95-35 en virtud de que el mismo está ubicado en una zona de comercio y realiza durante el día un uso de equipos de sonido a gran volumen en espacio público. agradecemos de antemano la atención"</i>	1-2019-92517	2-2019-90113
20	RECLAMO	<i>"Envié mi obra inédita ya hace más de un mes, y esta es la hora en que no es ni devuelta ni puesta a mi nombre, cuando supuestamente son 15 días hábiles para la revisión."</i>	1-2019-92526	2-2019-90115



		"		
21	QUEJA	"He tratado de registrar una obra desde hace dos meses por medio de la plataforma, y no me permite hacerlo, llamo, envié mensajes y no recibo respuesta"	1-2019-92911	2-2019-2090
22	QUEJA	"He tratado de registrar una obra desde hace dos meses por medio de la plataforma, y no me permite hacerlo, llamo, envié mensajes y no recibo respuesta"	1-2019-92912	1-2019-90111
23	QUEJA	"Buen día, el registro en línea se me ha hecho difícil de realizar las dos veces que lo he intentado, la primera vez tuve que hacerlo de manera física, y al día de hoy he estado tratando de realizar el registro de una obra artística, pero no deja subir el archivo, sale un anuncio: << archivo no valido >> estando en pdf, lo cambie a png y tampoco sube al sistema. quisiera saber cómo puedo realizar el registro en línea sin que se presente tantas dificultades por parte del sistema. gracias"	1-2019-93151	2-2019-83710
24	SUGERENCIA	"Hacer más amigable el portal, pues tuve que venir hasta sus oficinas por falta de claridad de la página de ustedes"	1-2019-93739	2-2019-90133

2.5. RECUENTO DE ALGUNAS FELICITACIONES

N°	Motivo	Texto de la felicitación	Radicado de entrada	Radicado de salida
ABRIL				
1	Buen Servicio	"Son amables, preparados y ejecutan su trabajo fácilmente"	1-2019-39792	2-2019-49782
2	Buen Servicio	"Gracias por recibirme y su excelente atención"	1-2019-39793	2-2019-49781
3	Buen Servicio	"Por la buena atención por parte de Jennifer Chavez y Adriana Rojas"	1-2019-39797	2-2019-49780
4	Buen Servicio	"Las instalaciones son buenas y la atención brindada es excelente"	1-2019-39804	2-2019-49779
5	Buen Servicio	"Excelente atención en el aspecto relativo a la orientación y a el registro de la obra. Muchas gracias"	1-2019-39805	2-2019-49778
6	Buen Servicio	"Es gratificante para mí, llegar de Quibdó a una gestión con la DNDA y encontrar una excelente calidad en la atención. Dios les pague. Un abrazo"	1-2019-39807	2-2019-49777
7	Buen Servicio	"Como siempre una excelente atención, Muy agradecido"	1-2019-35788	2-2019-49795
8	Buen Servicio	"Excelente servicio. Angela en la recepción es muy amable y Adriana Rojas tiene una excelente disposición para colaborar"	1-2019-35791	2-2019-49788
9	Buen Servicio	"Todos muy amables y eficientes"	1-2019-39786	1-2019-49787
10	Buen Servicio	"Buen servicio"	1-2019-39787	2-2019-49786
11	Buen Servicio	"Buen servicio"	1-2019-39788	2-2019-49785
12	Buen Servicio	"Muy buena atención, inmediata y gratificante"	1-2019-39791	2-2019-49783
13	Buen Servicio	"Muy rápidos"	1-2019-42371	2-2019-49688
14	Buen Servicio	"Gracias por este servicio tan esencial para el crecimiento de nuestro país y por la atención tan agradable que me brindaron"	1-2019-42372	2-2019-49687
15	Buen Servicio	"Excelente atención, muy buena asesoría, rapidez y eficiencia en la atención"	1-2019-42375	2-2019-49686
16	Buen Servicio	"Gracias"	1-2019-33028	2-2019-49685
17	Buen Servicio	"Gracias por la atención y brindar toda la información para realizar el registro de mis obras"	1-2019-33030	2-2019-49684
18	Buen Servicio	"Gracias por su buen servicio"	1-2019-40552	2-2019-49702
19	Buen Servicio	"Excelente la atención de las dos funcionarias de recepción y radicación. Dejan en alto la entidad que representan. Felicitaciones a las dos"	1-2019-40587	2-2019-49699



20	Buen Servicio	"Excelente personal"	1-2019-40887	2-2019-49694
21	Buen Servicio	"Una atención muy amable, informacion clara y oportuna"	1-2019-42170	2-2019-49691
22	Buen Servicio	"A las funcionarias por su excelente servicio y atención al público en general"	1-2019-40284	2-2019-49772
23	Buen Servicio	"informacion clara y concisa"	1-2019-40285	2-2019-49771
24	Buen Servicio	"Es una gran funcionaria que verifica y orienta los procesos"	1-2019-40287	2-2019-49769
25	Buen Servicio	"Nunca he tenido ningún problema. ¡Excelente servicio!"	1-2019-40289	2-2019-49707
26	Buen Servicio	"Muy buen servicio y organización"	1-2019-40290	2-2019-49705
27	Buen Servicio	"Muy buena atención al público y usuario"	1-2019-33036	2-2019-49680
28	Buen Servicio	"Gracias por tan amable atención"	1-2019-34011	2-2019-49679
29	Buen Servicio	"Siempre que vengo me atienden bien"	1-2019-35298	2-2019-49665
31	Buen Servicio	"Excelente servicio en general"	1-2019-35301	2-2019-49662
32	Buen Servicio	"Me atendió Adriana Rojas"	1-2019-35302	2-2019-49661
33	Buen Servicio	"La recepcionista es muy atenta, la cara amable de la entidad"	1-2019-31517	2-2019-49640
34	Buen Servicio	"¡Gracias por todo!"	1-2019-31519	2-2019-49638
35	Buen Servicio	"Es muy útil gracias por la ayuda"	1-2019-31520	2-2019-49637
36	Buen Servicio	"Siempre están atentos a prestar un buen servicio con buen trato"	1-2019-35303	2-2019-49659
37	Buen Servicio	"Muy buen servicio, muy buena atención"	1-2019-35310	2-2019-49655
38	Buen Servicio	"Atención amable"	1-2019-35313	2-2019-49653
39	Buen Servicio	"Buen servicio"	1-2019-32718	2-2019-49648
40	Buen Servicio	"Excelente servicio"	1-2019-32730	2-2019-49644
41	Buen Servicio	"El servicio prestado por el personal es muy bueno"	1-2019-31525	2-2019-49632
42	Buen Servicio	"Muy buena la atención de todos los funcionarios me parece excelente el trato entre ellos, es un sitio limpio y agradable"	1-2019-31526	2-2019-49631
43	Buen Servicio	"Muy atentas las chicas de la entrada"	1-2019-32187	2-2019-49629
44	Buen Servicio	"Muy buena atención"	1-2019-32189	2-2019-49622
45	Buen Servicio	"La atención fue excelente"	1-2019-31522	2-2019-49635

MAYO

N°	Motivo	Texto de la felicitación	Radicado de entrada	Radicado de salida
1	Buen Servicio	"Muy buena atención"	1-2019-47364	2-2019-54475
2	Buen Servicio	"Excelente servicio y asesoría"	1-2019-47361	2-2019-54474
3	Buen Servicio	"Gran servicio y atención"	1-2019-47727	2-2019-54470
4	Buen Servicio	"Excelente servicio"	1-2019-47728	2-2019-54469
5	Buen Servicio	"Un muy buen servicio en la atención a los usuarios, informacion pertinente y buena actitud"	1-2019-48657	2-2019-54466
6	Buen Servicio	"Excelente atención, orientación, servicio y calidad y espacio de las instalaciones"	1-2019-48659	2-2019-54465
7	Buen Servicio	"He recibido una atención magnifica"	1-2019-48660	2-2019-54464
8	Buen Servicio	"Muy buen servicio, felicitaciones y gracias"	1-2019-49695	2-2019-54463
9	Buen Servicio	"Los funcionarios son muy amables y atentos"	1-2019-49696	2-2019-54462
10	Buen Servicio	"El personal es muy amable"	1-2019-49698	2-2019-54461
11	Buen Servicio	"El trato es agradable por parte de todo el personal y las instalaciones tienen una adecuada presentación de aseo"	1-2019-50403	2-2019-54450
12	Buen Servicio	"Atención muy rápida y actitud proactiva, alegre y respetuosa de los funcionarios"	1-2019-50401	2-2019-54448
13	Buen Servicio	"Entidad muy organizada"	1-2019-49699	2-2019-54460
14	Buen Servicio	"Conozco la entidad hace aproximadamente 40 años y observo que han desarrollado su funcionamiento conforme al desarrollo tecnológico y cultural"	1-2019-49709	2-2019-54456
15	Buen Servicio	"Excelente servicio al cliente, muy buena actitud de acompañamiento y asesoramiento en los trámites realizados"	1-2019-49713	2-2019-54454
16	Buen Servicio	"Excelente atención al cliente, muy respetuosas"	1-2019-49714	2-2019-54453
17	Buen Servicio	"Integra felicitación por sus servicios"	1-2019-50841	2-2019-54445
18	Buen Servicio	"Excelente atención"	1-2019-50843	2-2019-54444
19	Buen Servicio	"Muy buena atención"	1-2019-50845	2-2019-54443
20	Buen Servicio	"Hoy he llegado con un afán imperioso; pero la atención y paciencia has sido excelentes. La protección del trabajo del artista no tiene precio se	1-2019-50834	2-2019-54442

T:\K-COMUNICACIONES\2019\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORMES PQRS TERCER TRIMESTRE 2019,version1.docx



		hace para toda la nación. Especiales gracias a: Angela Sánchez, Ana María Parra y Adriana Rojas, por una enorme paciencia"		
21	Buen Servicio	"Maravillosa atención al ciudadano"	1-2019-51156	2-2019-54440
22	Buen Servicio	"Agradecer la gentileza y diligencia de los funcionarios en su trato, amabilidad y solución de las inquietudes planteadas"	1-2019-52436	2-2019-54437
23	Buen Servicio	"El servicio, la atención y la información son excelentes"	1-2019-52437	2-2019-54436
24	Buen Servicio	"Buen servicio"	1-2019-54232	2-2019-54424
25	Buen Servicio	"Me sentí muy a gusto con la atención"	1-2019-53588	2-2019-54430
26	Buen Servicio	"Quedé muy satisfecho con el servicio, fueron muy amables y diligentes con mi solicitud"	1-2019-50400	2-2019-54447
27	Buen Servicio	"Gracias, excelente servicio"	1-2019-46448	2-2019-54714
28	Buen Servicio	"Excelente atención al cliente, pero dificultades en la comunicación vía telefónica"	1-2019-46460	2-2019-54711
29	Buen Servicio	"Ofrecen un excelente servicio estoy muy agradecido"	1-2019-46462	2-2019-54709
31	Buen Servicio	"Gracias por servir en algo que uno le facilita el cuidado de la salud"	1-2019-46455	2-2019-54707
32	Buen Servicio	"De manera personal felicito al personal de esta dependencia por su amabilidad y compromiso con los ciudadanos que hacemos uso de este servicio, es un honor ser atendido por un personal tan excelente y profesional"	1-2019-43293	2-2019-54723
33	Buen Servicio	"Excelente atención al usuario. Ojalá en todas las entidades públicas fuera así"	1-2019-44482	2-2019-54718
34	Buen Servicio	"Todo ha sido claro para registrar las obras"	1-2019-45441	2-2019-54698
35	Buen Servicio	"Muy buen servicio"	1-2019-45442	2-2019-54697
36	Buen Servicio	"Gracias miles"	1-2019-45443	2-2019-54695
37	Buen Servicio	"Agradezco mucho la excelente atención prestada"	1-2019-47363	2-2019-54693
38	Buen Servicio	"Buena atención y guía para efectuar los tramites"	1-2019-45440	2-2019-54699
39	Buen Servicio	"La atención es excelente"	1-2019-45260	2-2019-54715

JUNIO

N°	Motivo	Texto de la felicitación	Radicado de entrada	Radicado de salida
1	Buen Servicio	"Muchas gracias por la eficiencia, atención y amabilidad que recibí, excelente cada una de las personas desde el ingreso hasta la salida. Muy amables"	1-2019-56101	2-2019-54752
2	Buen Servicio	"Muy bueno el servicio"	1-2019-56481	2-2019-54749
3	Buen Servicio	"Excelente todo, encantado de encontrar personas diligentes y amables. Muy bien las instalaciones"	1-2019-56479	2-2019-54748
4	Buen Servicio	"Los asesores son muy amables, nos colaboran de manera rápida y efectiva"	1-2019-57893	2-2019-54745
5	Buen Servicio	"Bien todo, muy claro y al grano"	1-2019-55570	2-2019-54754
6	Buen Servicio	"Gracias por las sonrisas y la amabilidad"	1-2019-58152	2-2019-54741
7	Buen Servicio	"Amabilidad y efectividad de los funcionarios excedan las expectativas y sobresalen con relación a otras entidades gubernamentales"	1-2019-58495	2-2019-54739
8	Buen Servicio	"Excelente atención y orientación"	1-2019-58493	2-2019-54738
9	Buen Servicio	"Agradecimientos al personal por su excelente atención. Felicidades a todos en general por el apoyo que nos brindan y la formalidad"	1-2019-58954	2-2019-54729
10	Buen Servicio	"Excelente atención"	1-2019-57142	2-2019-54747
11	Buen Servicio	"Excelente en atención, información clara y oportuna"	1-2019-60515	2-2019-58889
12	Buen Servicio	"Buen servicio"	1-2019-60539	2-2019-58893
13	Buen Servicio	"Muy buena información y atención"	1-2019-60511	2-2019-58894
14	Buen Servicio	"Por su buena asesoría y claridad en la atención prestada"	1-2019-60513	2-2019-58895
15	Buen Servicio	"Muy ágil el proceso"	1-2019-60840	2-2019-58896
16	Buen Servicio	"Felicitaciones por su amabilidad y buen servicio"	1-2019-60842	2-2019-58897
17	Buen Servicio	"Excelente atención y servicio cordial y amable"	1-2019-61346	2-2019-58898
18	Buen Servicio	"Como siempre efectivos y la atención especial de Ana Parra y Adriana Rojas"	1-2019-62336	2-2019-58899
19	Buen Servicio	"Excelente servicio y orientación"	1-2019-62781	2-2019-58900



20	Buen Servicio	"Óptima la información y amable la atención"	1-2019-62779	2-2019-58901
21	Buen Servicio	"Amabilidad de los funcionarios"	1-2019-63460	2-2019-58902

3. GLOSARIO:

Queja:

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Reclamo:

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Sugerencia:

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

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Felicitación:

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

Término de respuesta: No tiene término de respuesta, pero por cortesía, se debe responder como mínimo en los 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Petición de Documentación:

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la DNDA, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.

Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Petición de Información:

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Presidencia de la República con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

Término de respuesta: persona natural o jurídica y entidad privada 15 días hábiles siguientes a la recepción; entidad pública, 10 días hábiles siguientes a la recepción; miembros del Congreso, 5 días hábiles siguientes a la recepción.

Petición de Consultas:

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Presidencia de la República relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.



4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

- ✓ 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](#)