

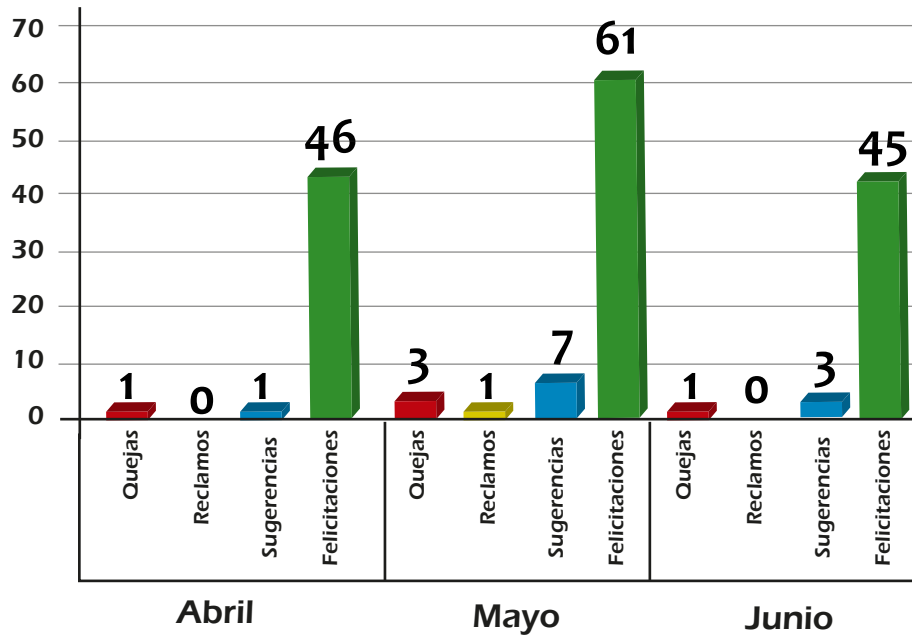
INFORME

Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones



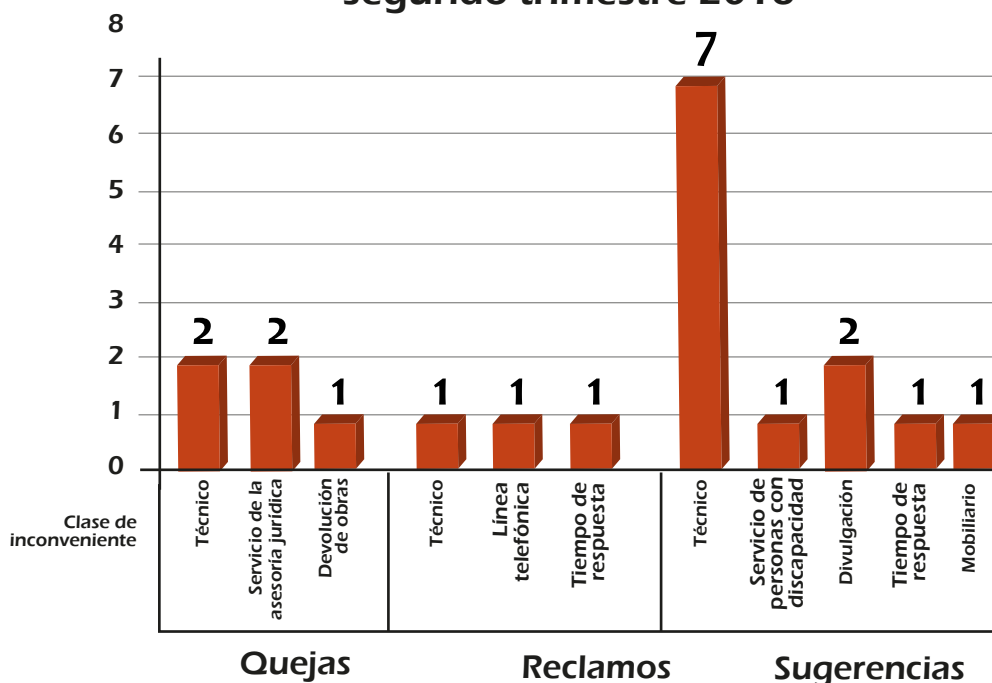
1. Número de quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía en el segundo trimestre de 2016

Quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones
Primer trimestre 2016



1.1. Quejas, Reclamos y Sugerencias discriminadas por la clase de inconveniente que motivó cada solicitud:

Motivación de cada PQRS
segundo trimestre 2016



1.2 Relación de las solicitudes:

N°	Tipo de solicitud	Motivo	Texto de la solicitud	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	¿Resuelta en términos?
ABRIL 2016						
1	Queja	Técnico	"Estoy intentando actualizar la información personal de mi cuenta y al presionar guardar los cambios, la plataforma no los realiza"	1-2016-30795	2-2016-29921	SI
2	Sugerencia	Técnico	"Que las devoluciones se permitan ver a través del registro en línea"	1-2016-32428	2-2016-37516	SI
MAYO 2016						
1	Queja	Asesoría jurídica	"La abogada no tiene la mejor actitud..."	1-2016-40582	2-2016-46794	SI
2	Queja	Asesoría jurídica	"No hay una adecuada atención y tampoco un discurso pedagógico..."	1-2016-39389	2-2016-46796	SI
3	Queja	Técnico	"Presento problemas al registrar las obras, en múltiples ocasiones no puedo pasar al siguiente paso..."	1-2016-42279	2-2016-39752	SI
5	Reclamo	Técnico	"No he podido recuperar la contraseña..."	1-2016-41247	2-2016-43096	SI
6	Sugerencia	Servicio persona con discapacidad	"Habilitar persona capacitada para atención a personas con discapacidad que maneje lenguaje de señas".	1-2016-39090	2-2016-39463	SI
7	Sugerencia	Divulgación	"Mantenerme informado sobre los cambios del sistema administrativo a través de correo electrónico..."	1-2016-42298	2-2016-43097	SI
8	Sugerencia	Técnico	"... Es un portal desactualizado a la tecnología de hoy"	1-2016-42130	2-2016-43099	SI
9	Sugerencia	Técnico	"Internet muy lento y la App no tiene acceso"	1-2016-42289	2-2016-43100	SI
10	Sugerencia	Tiempo de respuesta	"Mejorar la efectividad al momento de dar respuesta a las solicitudes..."	1-2016-43691	2-2016-48127	SI
11	Sugerencia	Mobiliario	"Poner más sillas, aunque no hay demora en la atención, debería haber más sillas"	1-2016-40255	2-2016-48124	SI
12	Sugerencia	Técnico	"La página no permite actualizar los datos de forma eficiente".	1-2016-35978	2-2016-46799	SI
JUNIO 2016						
1	Queja	Devolución de obras	"No encuentro lo divertido en la devolución de obras literarias y artísticas..."	1-2016-51398	2-2016-50641	SI
2	Reclamo	Línea telefónica	"El teléfono siempre suena ocupado..."	1-2016-51434	2-2016-50643	SI
3	Reclamo	Tiempo de respuesta	"... Han pasado 29 días hábiles y en la plataforma de registro en línea continua el estado 'En trámite'..."	1-2016-48382	2-2016-48126	SI
4	Sugerencia	Técnico	"Hacer más amigable el trámite en línea"	1-2016-47157	2-2016-46803	SI
5	Sugerencia	Divulgación	"Realizar publicidad para poder registrar por internet y facilitar aún más"	1-2016-48326	2-2016-48119	SI
6	Sugerencia	Técnico	"Entiendo que están cambiando plataforma, sin embargo, desde el momento que radiqué mi solicitud me demoré cuatro horas en el radicado porque debían escanear hoja por hoja los documentos que radican los usuarios en vez de devolverlos para que cumplan con el requisito de entrega en digital..."	1-2016-48325	2-2016-48121	SI
7	Sugerencia	Técnico	"Por favor aumenten la capacidad de archivos adjuntos para el registro de software. Es muy pequeño el límite, no cabe nada".	1-2016-48327	2-2016-48125	SI

1.3 Relación de felicitaciones:

N°	Texto de la solicitud	Radicado de entrada
ABRIL 2016		
1	Buena atención	1-2016-28543
2	El trámite se hace fácil y la orientación idónea del tema.	1-2016-31607
3	Muy buena la atención y la orientación.	1-2016-31608
4	Muy buen servicio y atención.	1-2016-28109
5	Buen trabajo, con respeto, aprecio, amabilidad y buena energía de la recepcionista y radicadores.	1-2016-28108
6	Quede totalmente agradecido por la atención prestada, muchas gracias.	1-2016-29390
7	Excelente el servicio y la atención personal.	1-2016-32920
8	El servicio es de lo mejor, un ejemplo para otras entidades del estado.	1-2016-32916
9	Una recepción excelente.	1-2016-28528
10	Se recibió excelente asesoría, se resolvieron las dudas. Gracias.	1-2016-25492
11	Agradecimientos por los servicios prestados, a la grandeza de un nuevo país.	1-2016-29392
12	Excelente servicio.	1-2016-29525
13	Muy rápido, efectivo y buena atención.	1-2016-25497
14	Excelente atención y orientación. Me siento satisfecha del servicio, siendo mi primera vez en la oficina y con el trámite.	1-2016-28111
15	Gracias.	1-2016-32915
16	Excelente la atención prestada.	1-2016-32922
17	Excelente la colaboración en el trámite.	1-2016-26383
46	Excelente orientación de Patricia.	1-2016-26006
47	La cultura, el respeto, el compromiso, comenzando por la forma angelical de la encargada de recepción. Gracias a Patricia y a cada una de las personas que integran esta gran familia.	1-2016-32925
Mayo 2016		
1	Excelente servicio.	1-2016-43693
2	Felicitaciones por su amable atención.	1-2016-43709
3	Felicitaciones.	1-2016-35975
14	La recepción fue muy eficiente en información de los temas a tratar y comunicación de los mismos.	1-2016-42302
15	En general tienen un buen servicio, muy importante contar con un abogado disponible para cualquier duda o reclamo.	1-2016-40285
16	Excelente atención.	1-2016-40258
17	Gracias a la colaboración de las señoritas Patricia Bernal, Sandra Sánchez, oficina de radicación y colaboradores de tan prestigiosa oficina.	1-2016-26383

41	<i>Excelente servicio.</i>	1-2016-40253
42	<i>Se felicita a la señora de recepción, es muy atenta y maneja adecuadamente la información.</i>	1-2016-42288
43	<i>Excelente servicio con calidez humana.</i>	1-2016-40279
44	<i>La atención prestada fue excelente y nos orienta para proteger nuestra obra.</i>	1-2016-40235
45	<i>Muchas gracias por el servicio.</i>	1-2016-40234
46	<i>Me sentí excelente, bien atendido, por favor felicitar a las funcionarias de recepción y radicadora.</i>	1-2016-37621
47	<i>Excelente, me sentí muy cómoda y bien atendida.</i>	1-2016-43722
48	<i>Excelente atención de la recepcionista.</i>	1-2016-35980
49	<i>El servicio es muy eficiente, buen servicio, la recepcionista es muy amable, se puede adquirir cualquier tipo de información sin causarles ningún tipo de molestia. Es la primera vez que realizó un registro presencial y fui atendido de la mejor manera, muchas gracias.</i>	1-2016-43698
50	<i>Buena atención y muy buena actitud de la abogada.</i>	1-2016-40284
51	<i>Excelente y amable guía de las recepcionistas, gracias.</i>	1-2016-42306
52	<i>Gracias por su tiempo y buen servicio.</i>	1-2016-43705
53	<i>Muy diligentes, gracias.</i>	1-2016-35962
54	<i>Satisfecho con la información y atención de todos los funcionarios con quienes tuve la oportunidad de hablar en la Dirección Nacional de Derecho de Autor. Muchas gracias y felicitaciones para todos.</i>	1-2016-35965
55	<i>Por la buena atención al ciudadano.</i>	1-2016-43719
56	<i>Muchas gracias por toda la ayuda y el buen servicio.</i>	1-2016-43702
57	<i>Excelente servicio muchas gracias.</i>	1-2016-42296
58	<i>Muy buen servicio ofrecido.</i>	1-2016-43707
59	<i>Felicitación por la claridad en la información y la ayuda para registrar nuestros temas.</i>	1-2016-43706
60	<i>Muy buen servicio, atención inmediata, instalaciones en muy buenas condiciones de aseo, fácil y rápido.</i>	1-2016-43699
61	<i>Excelente atención por parte de la recepción.</i>	1-2016-43715
Junio 2016		
1	<i>Felicito la disposición para prestar los servicios.</i>	1-2016-47735
2	<i>Excelente servicio, gracias.</i>	1-2016-48332
3	<i>Estoy muy contento de los servicios recibidos por que los trabajadores son muy buenos. Me ayudaron y entendí fácilmente lo que me dijeron. Que Dios los bendiga y continúen dando los servicios de igual manera, gracias.</i>	1-2016-51802
4	<i>Gracias por su buena atención.</i>	1-2016-51404
5	<i>Muy buen servicio, nunca cambien.</i>	1-2016-44460

6	<i>Agradecer el excelente servicio prestado, quedo muy satisfecho e invito a los funcionarios a seguir con esa gran actitud y vocación del servicio, gracias.</i>	1-2016-47733
7	<i>Muchas felicitaciones por los empleados que tienen en su entidad, especialmente la recepcionista, quien fue muy amable y de grata ayuda para facilitar el trámite.</i>	1-2016-51409
8	<i>Es agradable sentir buena atención en una entidad estatal, desde la señorita de recepción que muy atenta acompañó nuestro proceso.</i>	1-2016-44465
9	<i>Muy buena atención y servicio al cliente.</i>	1-2016-47734
10	<i>Felicitaciones y bendiciones.</i>	1-2016-47738
11	<i>Muchas gracias por el servicio prestado.</i>	1-2016-52485
12	<i>Un buen dominio sobre el tema por parte del abogado, de la recepcionista y todo el personal.</i>	1-2016-52479
13	<i>Muchas gracias.</i>	1-2016-51808
14	<i>Patricia Bernal, excelente atención e información. Mil gracias.</i>	1-2016-47156
15	<i>Buen trabajo por parte del profesional.</i>	1-2016-52483
16	<i>Todo el equipo desde la recepción, hasta las niñas de las ventanillas. Gracias.</i>	1-2016-47743
17	<i>Muy buena la atención, el personal muy diligente y atento, mucha cordialidad y eficiencia en general de todos los servidores que me ayudaron en el diligenciamiento del registro, muchas felicitaciones a todos.</i>	1-2016-52478
18	<i>Es excelente la orientación y la rapidez en el trámite.</i>	1-2016-51411
19	<i>Excelente atención a través de sus funcionarios, felicitaciones.</i>	1-2016-52482
20	<i>Gracias.</i>	1-2016-50867
21	<i>Gracias por la extraordinaria atención.</i>	1-2016-47741
22	<i>Excelente atención, orientación, amabilidad y respeto.</i>	1-2016-48331
41	<i>Excelente servicio.</i>	1-2016-51804

2. 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 5:30 p.m..
	Atención por correspondencia		
Atención telefónica	Línea Gratuita Nacional	01 8000 127878	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m..
	Línea fija desde Bogotá	PBX: 3418177	
Atención virtual	Aplicativo página Web	www.derechodeautor.gov.co Servicio al Ciudadano: http://www.derechodeautor.gov.co/web/guest/sugerencias-reclamos-quejas-y-felicitaciones	El portal y el correo electrónico se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan dentro de los días hábiles.
	Correo electrónico	info@derechodeautor.gov.co	
Buzón de sugerencias	Buzón de sugerencias	Calle 28 # 13ª-15, Piso 17	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m..

3. Glosario:

Queja: Es cuando un ciudadano pone en conocimiento de la DNDA, las conductas irregulares de los funcionarios o de los particulares a quienes se les ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

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

El artículo 81 de la Ley Antitrámites (Ley 962 de 2005) indica que:

"Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables".

Reclamo: Cuando un ciudadano exige a las autoridades competentes, la solución a un hecho del cual no se obtuvo respuesta satisfactoria o por considerar que la prestación del servicio fue deficiente.

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 Consultas:

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la DNDA 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.

[Fin del informe]