



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



Informe sobre Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

Primer trimestre 2018

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 enero y el 31 de marzo de 2018.

OBJETIVO:

Presentar el informe de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones relacionadas con la Dirección Nacional de Derecho de Autor, durante el primer trimestre de 2018 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 5:30 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 sitio Web	www.derechodeautor.gov.co Servicio al Ciudadano: http://www.derechodeautor.gov.co/web/guest/sugerencias-reclamos-quejas-y-felicitaciones	El portal y el correo electrónico se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan dentro de los días hábiles.
	Correo electrónico	info@derechodeautor.gov.co	
Buzón de sugerencias	Buzón de sugerencias	Calle 28 # 13 ^a -15, Piso 17	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m..

2. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA:

MES	CONCEPTO	TOTAL RECIBIDOS
ENERO	QUEJAS	2
	RECLAMOS	2
	SUGERENCIAS	5
	DENUNCIAS	0
	FELICITACIONES	67
FEBRERO	QUEJAS	1
	RECLAMOS	6
	SUGERENCIAS	8
	DENUNCIAS	0
	FELICITACIONES	61
MARZO	QUEJAS	1
	RECLAMOS	2
	SUGERENCIAS	4
	DENUNCIAS	0
	FELICITACIONES	59



2.1. TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS

MES	CONCEPTO	RESUELTAS EN TÉRMINOS	RESUELTAS FUERA DE TÉRMINOS	POR RESPONDER
ENERO	QUEJAS	2	1	0
	RECLAMOS	2	0	0
	SUGERENCIAS	5	1	0
	DENUNCIAS	0	0	0
	FELICITACIONES	67	0	0
FEBRERO	QUEJAS	1	0	0
	RECLAMOS	6	0	0
	SUGERENCIAS	8	0	0
	DENUNCIAS	0	0	0
	FELICITACIONES	61	0	0
MARZO	QUEJAS	1	1	0
	RECLAMOS	2	0	0
	SUGERENCIAS	4	0	0
	DENUNCIAS	0	0	0
	FELICITACIONES	59	0	0

2.2. MOTIVACIÓN DE CADA SOLICITUD

MES	TIPO DE SOLICITUD				
ENERO		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
	REGISTRO EN LÍNEA		1		
	SITIO WEB			1	
	FORMULACIÓN DE LA ENCUESTA DE SERVICIO			1	
	RED NARANJA		1		
	TRÁMITES JURISDICCIONALES	1		1	
	SERVICIO BRINDADO				67
	ASESORÍA JURÍDICA	1			
	DIFUSIÓN			1	
	COPIAS DE FORMULARIOS DE REGISTRO			1	
MES	TIPO DE SOLICITUD				



FEBRERO		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
	REGISTRO EN LÍNEA	1		2	
	RECUPERACIÓN CONTRASEÑA		2		
	SITIO WEB CAÍDO		1	1	
	TIEMPO DE RESPUESTA		3	1	
	RED NARANJA			1	
	TRÁMITES JURISDICCIONALES			1	
	DIVULGACIÓN			1	
	FORMULARIOS DE REGISTRO DE OBRAS			1	
	SERVICIO BRINDADO				61
MES	TIPO DE SOLICITUD				
MARZO		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
	REGISTRO EN LÍNEA	1	1	3	
	SERVICIO DE CHAT		1		
	ASESORÍA JURÍDICA			1	
	SERVICIO BRINDADO				59

2.3. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL MEDIO

CANAL	TOTAL DE RECIBIDOS
Formulario sitio web	13
Formulario presencial	205
Mensaje al correo institucional	1
Redes sociales	0
Línea telefónica	0

2.4. PQRSD EN DETALLE



N°	Tipo de solicitud	Texto de la solicitud	Radicado de entrada	Radicado de respuesta
Enero				
1	SUGERENCIA	"En la pregunta #8 falta una casilla, porque si uno no ha usado el servicio que respuesta coloca"	1-2018-6350	2-2018-9897
2	SUGERENCIA	"Mayor cubrimiento de los autos por el sistema, ya que hay procesos fuera de la ciudad y la base de datos no se actualiza a tiempo."	1-2018-6368	2-2018-9874
3	RECLAMO	"El sistema en línea es deficiente, llevo más de 24 horas registrándome y me ha sido imposible."	1-2018-6109	2-2018-9876
4	SUGERENCIA	"Mas información recordatoria a nivel nacional"	1-2018-4686	2-2018-9875
5	SUGERENCIA	"La página presenta fallas constantes y no es amigable con el usuario"	1-2018-4122	2-2018-9583
6	QUEJA	"Estoy muy inconforme con la respuesta obtenida sobre si una entidad está o no vinculada para recaudar derechos de autor."	1-2018-4349	2-2018-3684
7	SUGERENCIA	"Mayores copias para el registro."	1-2018-3701A	2-2018-9197
8	QUEJA	"En asuntos jurisdiccionales se presentó una irregularidad con los cuadernos de estados y fijación en lista, esta no es la primera vez. Este tema es delicado por el término de vencimiento de los procesos en los cuales los afectados somos nosotros. Por lo tanto, recomiendo más cuidado con estos temas."	1-2018-3053	2-2018-5754
9	RECLAMO	"Hace ya meses que oferte mis obras en Red Naranja y hasta la fecha no he recibido ni una sola visita, me gustaría saber cómo funciona, gracias."	1-2018-1941	2-2018-3692
Febrero				
1	RECLAMO	"Desde diciembre envié el libro y nada que me dan los derechos de autor ni razón de que fue lo que pasó"	1-2018-15840	2-2018-20406
2	RECLAMO	"No puedo ingresar a mi cuenta, debido a que olvidé mi contraseña, luego me pide que escriba mi color favorito; para restablecer el servicio, pero no lo recuerdo. ¿qué debo hacer?"	1-2018-10111	2-2018-9895
3	SUGERENCIA	"Crear una forma a la hora de registrar su obra para que me pregunte si desea intercambiar experiencias con otros autores y todos los que contesten si, mostrar en una tabla sus nombres y sus obras."	1-2018-17027	2-2018-20410
5	SUGERENCIA	"Llevo aproximadamente un mes o más tratando de hacer registro en línea de diferentes obras (cosa que ya he hecho sin problema antes) y la página para realizarlo después de introducir usuario y contraseña siempre esta caída. Supongo y espero que ya están informados de esto y simplemente quisiera saber que están trabajando"	1-2018-17514	2-2018-20407



		<i>para solucionarlo y les sugiero que agilicen el proceso pues es entendible que no funcione por un par de días, pero no por un mes o más, gracias."</i>		
6	RECLAMO	<i>"Envié el 25 de enero de 2018 un artículo con una fórmula matemática para registrar un copyright y no he recibido el registro de la misma y según dice la página, ustedes responden antes de 15 días hábiles. Gracias."</i>	1-2018-12265	2-2018-16965
7	RECLAMO	<i>"Alrededor de hace tres años realizaron un curso gratuito sobre derechos de autor, el cual yo cursé hasta el final y no hubo posibilidad de comunicación con la entidad ni el tutor para la certificación, realice una solicitud que a la fecha no ha sido resuelta, quiero solicitar mi certificación toda vez que cursé y aprobé el curso dictado por ustedes."</i>	1-2018-12738	2-2018-16698
8	SUGERENCIA	<i>"Solicito que en la página exista la opción de modificar los datos del registro en línea."</i>	1-2018-17701	2-2018-16696
9	SUGERENCIA	<i>"Demasiado tiempo de espera en la respuesta del trámite."</i>	1-2018-13774	2-2018-16694
10	QUEJA	<i>"Deberían mejorar la plataforma para poder subir 2 archivos para registrar una obra musical, ejemplo pdf, partitura y otro para la letra o especificar y decir que busque en google como unificar letra y partitura. hace falta más información en la plataforma."</i>	1-2018-12385	2-2018-16693
11	SUGERENCIA	<i>"Más divulgación en redes sociales."</i>	1-2018-11309	2-2018-10086
12	RECLAMO	<i>"Realice solicitud de registro 1-2017-108810 y no me es posible saber el resultado, al consultar el portal genera este error (the page cannot be displayed because an internal server error has occurred.) dado que la DNDA no envía notificación del resultado, desconozco la razón de devolución. Solicito: 1) que se notifique por correo toda solicitud de registro. 2) que se me informe los motivos de la devolución del caso 1-2017-108810. 3) que se solucione los problemas que tiene el portal para consultar los resultados."</i>	1-2018-11370	2-2018-10087
13	SUGERENCIA	<i>"Los formatos físicos que imprimen no son los mismos del registro web, confunde."</i>	1-2018-10369	2-2018-10089
14	RECLAMO	<i>"He enviado varias veces la solicitud de restablecimiento de mi contraseña de ingreso y no he recibido ninguna respuesta, agradezco su pronta colaboración, he revisado carpeta de spam y no ha llegado correo alguno de ustedes, gracias."</i>	1-2018-9354	2-2018-10088
15	SUGERENCIA	<i>"Por favor indicar en la página cuando se va a hacer un registro de una obra musical: 1). poner para poder adjuntar (dos) archivos - partitura - letra.2). indicar que de lo contrario debe consolidar los (dos) archivos en uno solo."</i>	1-2018-10666	2-2018-9898



16	SUGERENCIA	"Espero que el servicio de demandas sea justo y efectivo."	1-2018-10370	2-2018-9899
MARZO				
1	RECLAMO	"Registré una obra hace unos días y me es imposible iniciar cesión con mi correo, requiero arreglar mis datos."	1-2018-26134	2-2018-27645
2	QUEJA	"No logro registrar mis fotografías ni por App ni por la plataforma web, además la navegación es un asco y no vivo en Bogotá."	1-2018-22364	2-2018-26638
3	SUGERENCIA	"Hacer que la opción "Observaciones" este disponible a la hora de diligenciar el trámite en fonograma y cualquier otro trámite que necesite esta opción. Que en la plataforma en línea esté disponible la opción de cambiar o actualizar los datos de la cuenta de usuario."	1-2018-23404	2-2018-26596
4	RECLAMO	"Se indica que el Chat se encuentra en servicio desde el 2016, pero al acceder no encontré respuesta. Me siento insatisfecha con el servicio que ofrecen, confunden al interactuar y generan expectativa con algo que no funciona."	1-2018-24656	2-2018-20728
5	SUGERENCIA	"Muy poco tiempo de consulta."	1-2018-20728	2-2018-20498
6	SUGERENCIA	"Mejorar el servicio de registro por Internet."	1-2018-20730	2-2018-20455
7	SUGERENCIA	"Es necesario que en la página de Internet se explique de forma más clara el registro, esto en la obra artística."	1-2018-19925	2-2018-20404

2.5. RECUENTO DE ALGUNAS FELICITACIONES

N°	Motivo	Texto de la felicitación	Radicado de entrada	Radicado de salida
ENERO				
1	Buen Servicio	«Gracias por la amabilidad y paciencia»	1-2018-1959	2-2018-3254
2	Buen Servicio	«Rapidez, disponibilidad, buena cara, atención efectiva y colaboradoras; Satisfecho»	1-2018-1964	2-2018-3255
3	Buen Servicio	«Excelente servicio»	1-2018-2597	2-2018-3180
4	Buen Servicio	«Es un buen servicio»	1-2018-3395	2-2018-3551
5	Buen Servicio	«Excelente, nos atendieron muy bien»	1-2018-3402	2-2018-3552
6	Buen Servicio	«En realidad siempre he recibido de ustedes durante más de veinte años una magnífica atención, al punto	1-2018-3689	2-2018-3555



		<i>que puedo decir que ustedes como entidad han alcanzado la excelencia. Felicitaciones»</i>		
7	Buen Servicio	<i>«Muy contento con la atención. Muchas gracias»</i>	1-2018-3693	2-2018-3559
8	Buen Servicio	<i>«Siempre me dan buena información»</i>	1-2018-3700	2-2018-3562
9	Buen Servicio	<i>«Los felicito por todo como lo hacen, muy profesional»</i>	1-2018-4124	2-2018-14593
10	Buen Servicio	<i>«Atención excelente»</i>	1-2018-4651	2-2018-4402
11	Buen Servicio	<i>«Excelente recepción, agilidad y amabilidad»</i>	1-2018-5659	2-2018-4406
12	Buen Servicio	<i>«La atención es puntual»</i>	1-2018-6351	2-2018-5936
13	Buen Servicio	<i>«Excelente servicio. Medios tecnológicos al alcance del usuario»</i>	1-2018-6362	2-2018-5939
14	Buen Servicio	<i>«Muy buena atención»</i>	1-2018-6363	2-2018-5940
15	Buen Servicio	<i>«Excelente atención y orientación en mis trámites»</i>	1-2018-6365	2-2018-5941
16	Buen Servicio	<i>«Excelente orientación»</i>	1-2018-8014	2-2018-5949
17	Buen Servicio	<i>«Muy buen servicio: rápido, claro y conciso. Muchas gracias»</i>	1-2018-8023	2-2018-5952
18	Buen Servicio	<i>«Felicitaciones por su excelente atención y servicio en todas las áreas, muchas gracias por su plausible labor, por propender por el desarrollo cultural de nuestra amada nación, lastimosamente tan flagelada por la corrupción política y otros factores.»</i>	1-2018-8426	2-2018-9753

FEBRERO

N°	Motivo	Texto de la felicitación	Radicado de entrada	Radicado de salida
1	Buen Servicio	<i>«¡Felicitación! La niña recepcionista además de bonita, muy profesional y directa con sus informaciones»</i>	1-2018-10668	2-2018-9761
2	Buen Servicio	<i>«Los trámites son muy rápidos y fáciles de diligenciar.»</i>	1-2018-11313	2-2018-9766
3	Buen Servicio	<i>«La atención de Tatiana Velázquez fue excelente, diligente, trato muy educado, ojalá todos los funcionarios fuesen como ella»</i>	1-2018-11327	2-2018-9771
4	Buen Servicio	<i>«Muy amables todos»</i>	1-2018-12404	2-2018-12174
5	Buen Servicio	<i>«Excelente atención y orientación»</i>	1-2018-12406	2-2018-12176



6	Buen Servicio	«Muy ágil la atención»	1-2018-12408	2-2018-12177
7	Buen Servicio	«Muy buena actitud. Excelente servicio»	1-2018-13779	2-2018-12181
8	Buen Servicio	«SIEMPRE, SIEMPRE, SIEMPRE me han atendido de manera sorprendentemente BIEN considerando a otros lugares»	1-2018-13780	2-2018-12182
9	Buen Servicio	«Me parece un sistema de registro claro y eficiente, con tiempos acordes a las complejidades de las obras»	1-2018-13781	2-2018-12184
10	Buen Servicio	«Muchas gracias por la orientación brindada»	1-2018-13788	2-2018-12186
11	Buen Servicio	«Excelente disposición para la atención de dudas en todos los aspectos y áreas»	1-2018-13790	2-2018-12187
12	Buen Servicio	«Me parece excelente. Quedo muy satisfecha»	1-2018-13792	2-2018-12188
13	Buen Servicio	«Asertividad en la respuesta de la consulta realizada»	1-2018-14553	2-2018-12190
14	Buen Servicio	«Felicidades a DNDA por su organización e información brindada»	1-2018-14555	2-2018-12191
15	Buen Servicio	«Información completa y clara»	1-2018-14562	2-2018-12209
16	Buen Servicio	«Muy claro y práctico el procedimiento»	1-2018-15014	2-2018-14594
18	Buen Servicio	«Muy buen servicio»	1-2018-17711	2-2018-18695
MARZO				
N°	Motivo	Texto de la felicitación	Radicado de entrada	Radicado de salida
1	Buen Servicio	«Buen servicio, sin embargo, es importante conocer que los trámites se pueden realizar por la web.»	1-2018-18518	2-2018-18700
2	Buen Servicio	«Gracias por la atención y servicio.»	1-2018-18520	2-2018-18701
3	Buen Servicio	«Muy buen servicio al usuario por parte de la Dirección Nacional de Derechos de Autor, siendo un trato digno al beneficiario.»	1-2018-18525	2-2018-18704
4	Buen Servicio	«Gracias por la información y ayuda prestada!»	1-2018-19030	2-2018-18706



5	Buen Servicio	«Por la calidad.»	1-2018-19034	2-2018-18710
6	Buen Servicio	«Ese era el cambio del título. Les agradezco haber tenido en cuenta mi solicitud y los felicito nuevamente por su eficiencia, siempre que he requerido de sus servicios, me siento respaldado, mil gracias.»	1-2018-19849	2-2018-18711
7	Buen Servicio	«Trámite fue rápido.»	1-2018-19926	2-2018-18714
8	Buen Servicio	«Excelente servicio de todos los colaboradores y muy diligentes en solucionar las inquietudes.»	1-2018-19928	2-2018-18715
9	Buen Servicio	«Muy buen servicio! Gracias.»	1-2018-20455	2-2018-18721
10	Buen Servicio	«Recibí excelente orientación para cada una de mis inquietudes.»	1-2018-20731	2-2018-21545
11	Buen Servicio	«Muy bueno todo y espero explorar la Red Naranja.»	1-2018-21248	2-2018-21546
12	Buen Servicio	«Todo excelente, el ambiente y la disposición del personal. ¡Qué sorpresa tan agradable!»	1-2018-21249	2-2018-21547
13	Buen Servicio	«Rápido y efectivo. ¡Muy amables!»	1-2018-22096	2-2018-21551
14	Buen Servicio	«Felicito a la señorita recepcionista por su don de gente, amabilidad y respeto, por la forma como maneja el tema de atención al cliente. Conoce su trabajo. Felicitaciones.»	1-2018-22758	2-2018-21553
15	Buen Servicio	«Muy buen servicio y atención!»	1-2018-22760	2-2018-21554
16	Buen Servicio	«Excelente servicio»	1-2018-22763	2-2018-21556
17	Buen Servicio	«Vine a solicitar asesoría para el registro de obras artísticas y la orientación que me dieron fue eficaz, aclarándome las dudas e inquietudes. Muchas gracias.»	1-2018-23118	2-2018-21559
18	Buen Servicio	«Muy buena la atención.»	1-2018-23120	2-2018-21560
19	Buen Servicio	«Amabilidad y claridad en la información.»	1-2018-23132	2-2018-21561
20	Buen Servicio	«Buena asesoría.»	1-2018-23133	2-2018-21562
21	Buen Servicio	«Excelente servicio»	1-2018-23884	2-2018-21567



22	Buen Servicio	«Excelencia en su personal e instalaciones.»	1-2018-24119	2-2018-21573
23	Buen Servicio	«Mil gracias por recibirnos.»	1-2018-24120	2-2018-21574
24	Buen Servicio	«Con agrado recibo la asesoría y respuesta brindada por usted, es de gran ayuda para mi esclarecer ese tipo de procesos; por eso quiero agradecer y a la vez felicitar a la Dirección Nacional de Derechos de Autor, el soporte y acompañamiento que hacen de manera constante a los autores colombianos.»	1-2018-24657	2-2018-32875
25	Buen Servicio	«Excelente servicio»	1-2018-24892	2-2018-32884
26	Buen Servicio	«Muy buen desempeño y atención»	1-2018-26895	2-2018-33888

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](#)