



Informe sobre Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

Tercer trimestre

**Elaborado por: Unidad de Comunicaciones y
Servicio al Ciudadano**

2018

K:\2018K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORME PQRS, TERCER TRIMESTRE 2018.docx

Página 1 de 9



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 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
JULIO	QUEJAS	3
	RECLAMOS	0
	SUGERENCIAS	4
	DENUNCIA	1
	FELICITACIONES	59
AGOSTO	QUEJAS	3
	RECLAMOS	5
	SUGERENCIAS	5
	DENUNCIAS	0
	FELICITACIONES	54

K:\2018\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORME PQRS, TERCER TRIMESTRE 2018.docx



SEPTIEMBRE	QUEJAS	0
	RECLAMOS	0
	SUGERENCIAS	2
	DENUNCIAS	0
	FELICITACIONES	28

2.1. MOTIVACIÓN DE CADA SOLICITUD

MES	TIPO DE SOLICITUD					
JULIO		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIONES
	REGISTRO EN LÍNEA	1		2		
	SITIO WEB	1		2		
	FORMULACIÓN DE LA ENCUESTA DE SERVICIO					
	RED NARANJA	1				
	TRÁMITES JURISDICCIONALES					
	SERVICIO BRINDADO					59
	ASESORÍA JURÍDICA					
	DIFUSIÓN					
	COPIAS DE FORMULARIOS DE REGISTRO					
	POR ACTOS DE CORRUPCIÓN EXTERNA				1	
MES	TIPO DE SOLICITUD					
AGOSTO		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIONES
	REGISTRO EN LÍNEA	2	5	2		
	RECUPERACIÓN CONTRASEÑA					
	SITIO WEB CAÍDO					
	TIEMPO DE RESPUESTA					
	RED NARANJA					

K:\2018K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORME PQRS, TERCER TRIMESTRE 2018.docx



	TRÁMITES JURISDICCIONALES	1				
	DIVULGACIÓN			2		
	FORMULARIOS DE REGISTRO DE OBRAS			1		
	SERVICIO BRINDADO					54
MES	TIPO DE SOLICITUD					
SEPTIEMBRE		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIONES
	REGISTRO EN LÍNEA			1		
	SERVICIO DE CHAT					
	ASESORÍA JURÍDICA					
	SERVICIO BRINDADO					28
	RED NARANJA			1		

2.2. PQRSD DETALLADAS

N°	Tipo de solicitud	Texto de la solicitud	Radicado de entrada	Radicado de respuesta
JULIO				
1	SUGERENCIA	"Existencia de una opción de registro de obras musicales y sonoras en formatos de audio digital."	1-2018-64407	2-2018-61597
2	QUEJA	"Intento ingresar a mi cuenta de red naranja y no me deja, ¿qué debo hacer en ese caso? Ya que ni siquiera da la opción de cambiar la contraseña."	1-2018-59641	2-2018-60469
3	SUGERENCIA	"Mejorar la plataforma web para registro de obras editadas públicas y registro persona jurídica con poderado."	1-2018-64831	2-2018-60465
4	QUEJA	"No pude subir mi obra audiovisual a la plataforma de internet y no pude registrar la obra en línea."	1-2018-61923	2-2018-60468
5	SUGERENCIA	"El portal web debería tener mayor almacenamiento para subir software sin necesidad de ser presencial"	1-2018-61469	2-2018-60466
6	SUGERENCIA	"No se debería publicar la siguiente URL HTTP://DERECHODEAUTOR.GOV.CO:8083, no debe ser pública, se recomienda una revisión a las reglas de seguridad del servidor así como los puertos que tengan abiertos ya que podrían sufrir un ataque de denegación de servicio o similar."	1-2018-66336	2-2018-60467

K:\2018\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORME PQRS, TERCER TRIMESTRE 2018.docx



7	QUEJA	<i>"Le expreso mi inconformidad con su página web, los invito que pongamos el asunto a la realidad, no sigamos engañándonos, cierren esa página y listo."</i>	1-2018-62089	2-2018-60748
AGOSTO				
1	QUEJA	<i>"Me permito solicitar que esa Unidad Administrativa Especial, investigue cuál es la razón para que el señor Andrés Varela Algarra, desde hace largo tiempo, se encuentre expidiendo certificaciones sobre representación legal de la Organización Sayco Acinpro, señalando la falsedad ideológica de que ese documento tendrá una vigencia de seis meses, porque así lo prescribe el numeral 1.6.2.10 del decreto compilatorio 1066 de 2.015."</i>	1-2018-75767	2-2018-84323
2	RECLAMO	<i>"El día 7 de agosto realicé vía trámite de registro 4 obras literarias. Al día de hoy 27 de agosto, el estado del trámite es: registrado, sin embargo en el documento de registro, en la casilla: descripción de la obra, aparece en blanco, cuestión que me parece irregular, puesto que todos los registros fueron realizados completamente pues el sistema no permite registrar el trámite. Solicito que sean modificados los 4 registros y sean incluidos los contenidos que yo registré."</i>	1-2018-76502	2-2018-73621
3	SUGERENCIA	<i>"Acabo de radicar una consulta de información. Me dieron dos números 1-2018-76415 y 1-2018-76414 ya logró entrar... el campo admite solo el nombre de usuario y no el correo electrónico.. aunque así dice la descripción de INPUT del campo... por fa corregir.. sólo se entra con el nombre de usuario, no el correo... gracias."</i>	1-2018-76418	2-2018-68627
5	SUGERENCIA	<i>"Hacer de la página www.derechodeautor.gov.co una página segura (o https) generaría más confianza a la hora de ser usada como medio para registrar derechos de autor para cualquier obra."</i>	1-2018-73059	2-2018-73615
6	SUGERENCIA	<i>"Enviar contenido de las conferencias en CD a la página web incentiva y agrada."</i>	1-2018-75211	2-2018-67497
7	SUGERENCIA	<i>"Soy usuario ya hace varios años de la página web de la Dirección Nacional de Derecho de Autor, como graduado en el área de sistemas, veo que el sistema web actual que recibe las obras tiene grandes falencias sobre todo en la parte de diseño. La Dirección Nacional de Derecho de Autor, una entidad tan importante por sus labores realizadas, que recibe miles de creadores diariamente los 365 días de año, sería pertinente que deseen mejorar su sistema, sobre todo para que se encuentre a nivel de las más novedosas"</i>	1-2018-72395	2-2018-67624

K:\2018K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORME PQRS, TERCER TRIMESTRE 2018.docx



		<i>herramientas tecnológicas actuales en pleno año 2018.”</i>		
8	RECLAMO	<i>“Me gustaría saber por qué mi cuenta está bloqueada..”</i>	1-2018-69708	2-2018-67449
9	SUGERENCIA	<i>“Por favor adjuntar datos de direcciones y teléfonos de las diferentes ciudades donde se pueden realizar los trámites para el registro de obras y costo del mismo.”</i>	1-2018-70944	2-2018-67448
10	RECLAMO	<i>“Requiero razones para devolverme la petición de registro de “Un año y tres días en el infierno”, su decisión está ocasionándome perjuicio de carácter económico muy grave.”</i>	1-2018-71666	2-2018-67447
11	RECLAMO	<i>“Estoy intentando registrar un software y me rechazan mi solicitud, en la segunda oportunidad he colocado el código fuente que muestra que es mi autoría. Solicito su ayuda para revisar mi caso el último número de registro es el 1-2018-67110.”</i>	1-2018-75153	2-2018-67450
12	RECLAMO	<i>“Como usuario que en dos oportunidades ha hecho el procedimiento para registrar un software, presento mi reclamo porque es la segunda vez en que me hacen la devolución, pero no he recibido comunicación en donde se me indique cual es el error que se ha cometido o el porqué no se ha registrado el software. El procedimiento se ha realizado en las siguientes fechas y ha quedado el radicado · 1- 2018 – 52459. El día 31 de julio del 2018 se hizo la segunda solicitud con el radicado 1-2018-68397; Además les invito a tomar correctivos al respecto, ya que muchos no tenemos la experiencia en este tipo de procedimientos, por lo tanto será de vital importancia encontrar en ustedes una entidad que brinde orientación y soluciones a los procedimientos realizados por nosotros los creadores.”</i>	1-2018-75816	2-2018-67450
13	SUGERENCIA	<i>“Al momento de recibir los documentos se debería validar toda la información consignada en él y que esté de acuerdo con el contrato u obra a radicar para no generar retrasos en tiempo a las personas que solicitan el trámite.”</i>	1-2018-73061	2-2018-67412
14	QUEJA	<i>“El usuario reporta que no le aparecen registradas un total de 3 obras musicales las cuales ya contaban con su respectivo certificado de registro.”</i>	1-2018-69447	2-2018-67411
SEPTIEMBRE				
1	SUGERENCIA	<i>“En el mes de marzo de 2018 realicé el protocolo para ofertar en la Red Naranja una obra de mi autoría siguiendo los pasos allí solicitados. El proceso fue exitoso y en el transcurso de los 15</i>	1-2018-80095	2-2018-83308

K:\2018K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORME PQRS, TERCER TRIMESTRE 2018.docx



		<i>días siguientes entré al portal comprobando que la obra Amanece y no es tu sol se encontraba ofertada, sin embargo a comienzos del mes pasado, agosto del 2018 entré de nuevo y aparece el registro de la obra pero no aparece nada más, por esta razón me acerqué a la DNDA para averiguar por esa circunstancia."</i>		
2	SUGERENCIA	<i>"Los motivos de rechazo de registro son a veces difíciles de entender o prever. Si el formato en línea indicara mejor las instrucciones se evitarían rechazos. Por ejemplo, especificar que es el objeto del contrato, quieren el texto exacto de la cláusula objeto, y no una resumido."</i>	1-2018-87736	2-2018-83311

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](#)