

INFORME

Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones



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

Segundo trimestre 2017
Elaborado por: Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

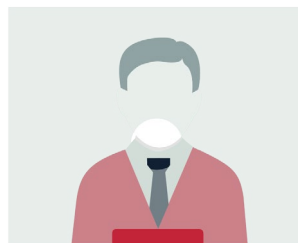
PRE SEN TACIÓN

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 abril al 30 de junio de 2017:

1 CANALES DE ATENCIÓN



Atención presencial

Atención personal

Atención por correspondencia

Calle 28 # 13ª-15, Piso 17

*Días hábiles de lunes a viernes
de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.*

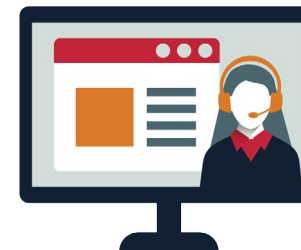


Atención telefónica

Línea Gratuita Nacional 01 8000 127878

Línea fija desde Bogotá PBX: 3418177

*Días hábiles de lunes a viernes
de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.*



Atención virtual

Aplicativo página Web

www.derechodeautor.gov.co

Servicio al Ciudadano:

<http://www.derechodeautor.gov.co/web/guest/sugerencias-reclamos-quejas-y-felicitaciones>

Correo electrónico

info@derechodeautor.gov.co

*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.*



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.*

2

NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA

La Dirección Nacional de Derecho de Autor recibió en el segundo trimestre de 2017, un total de 6 quejas, 2 reclamos, 6 sugerencias y 154 felicitaciones:



Quejas



Reclamos

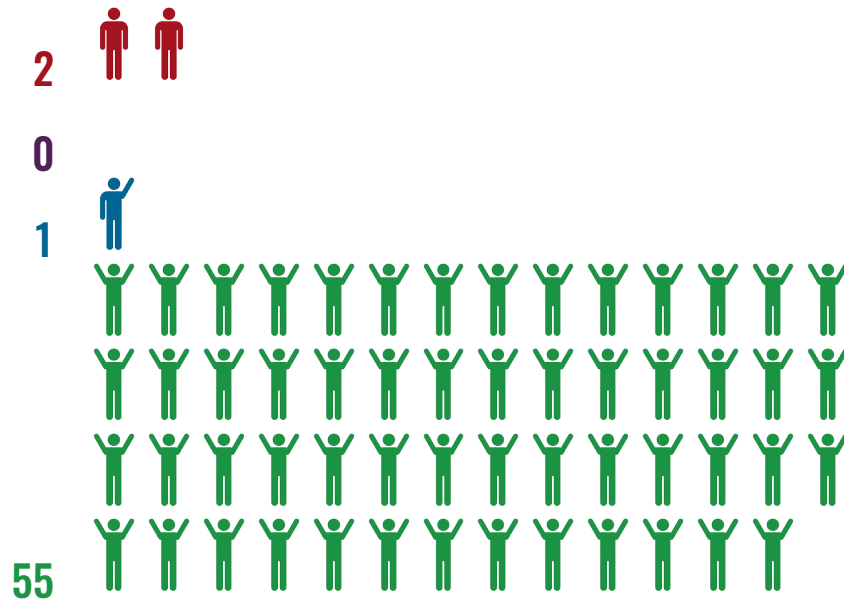


Sugerencias



Felicitaciones

ABRIL



MAYO



JUNIO



CONVENCIONES



Quejas



Reclamos



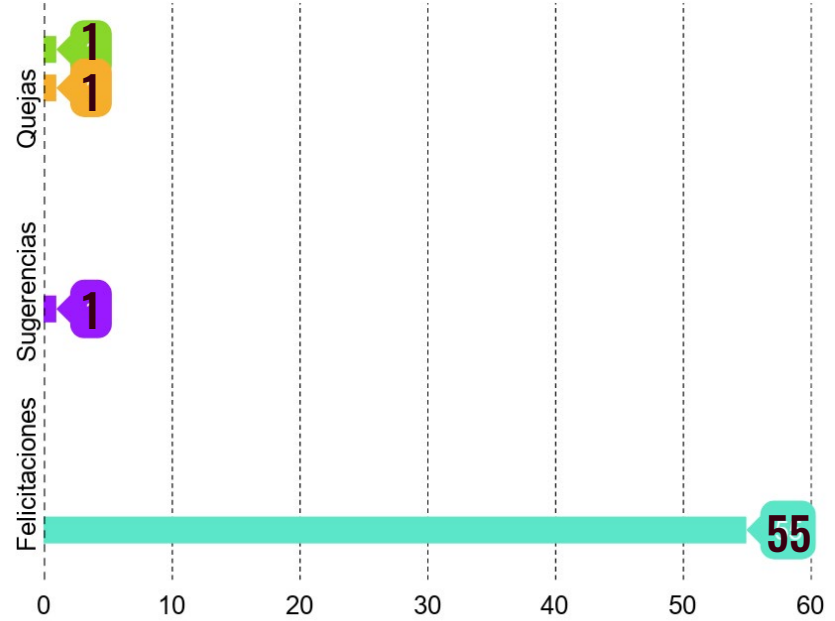
Sugerencias



Felicitaciones

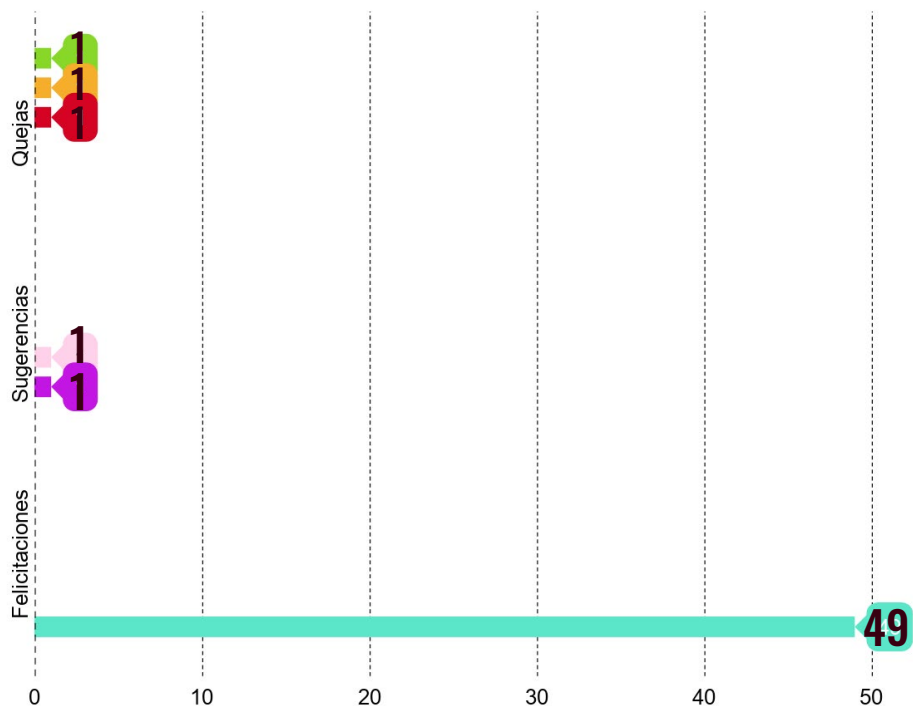
2,1
MOTIVACIÓN
DE CADA
SOLICITUD

ABRIL



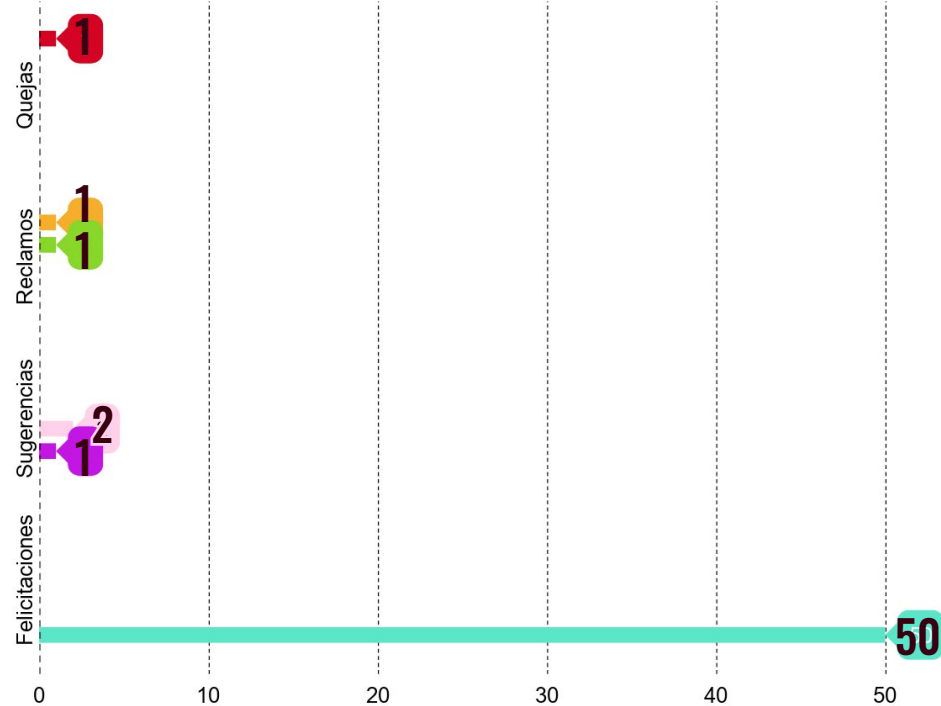
- Devolución de obra
- Registro de obra
- Registro en línea
- Servicio brindado

MAYO



- Inconveniente en el registro en línea
- Devolución de obra
- Radicación de obra
- Inconveniente en el registro en línea
- Red naranja
- Servicio brindado

JUNIO



- Sitio web
- Sitio web
- Red naranja
- Sitio web
- Inconveniente en el registro en línea
- Servicio brindado

2,2

RELACIÓN DE LAS SOLICITUDES Y TIEMPOS DE RESPUESTA

ABRIL 2017						
Nº	Tipo de solicitud	Motivo	Texto de la solicitud	Radicado de entrada	Radica-do de salida	Tiempo de res-puesta
1	Queja	Devolu-ción de obra	<i>Esta es la cuarta vez que vengo a cambiar los formularios por errores en la radicación o porque la información del abogado ha sido equivocada.</i>	1-2017-34721	2-2017-34370	12 días
2	Queja	Registro Obra	<i>Al registrar una canción con su respectiva letra no me informaron de un registro anterior con la misma letra.</i>	1-2017-35842	2-2017-34372	10 días
3	Sugeren-cia	Red Naranja	<i>La red naranja ofrecerá la posibilidad de reemplazar los fonogramas, por fonogramas de mejor calidad sonora.</i>	1-2017-37087	2-2017-34369	7 días
4	Sugeren-cia	Registro en línea	<i>El formulario no pide los requerimientos en línea necesarios, por eso toca venir personalmente y se pierde mucho tiempo.</i>	1-2017-37101	2-2017-36616	14 días

MAYO 2017

N°	Tipo de solicitud	Motivo	Texto de la solicitud	Radicado de entrada	Radicado de salida	Tiempo de respuesta
1	Queja	Devolución de obra	<i>¿He tratado de registrar mi obra y la rechazan, por favor, me explican el motivo?</i>	1-2017-42211	2-2017-36618	5 días
2	Queja	Registro en línea	<i>No logre subir un video en la página por lo que tuve que registrarlo personalmente.</i>	1-2017-46966	2-2017-44060	10 días
3	Queja	Radicado Obras	<i>Quiero que me expliquen exactamente en qué medio debo llevar mi obra, la información no es clara.</i>	1-2017-46985	2-2017-43871	9 días
4	Sugerencia	Registro en línea	<i>Hacer más fácil el registro en línea.</i>	1-2017-46968	2-2017-44061	10 días
5	Sugerencia	Correo electrónico	<i>Estar más atentos a responder peticiones de ciudadanos enviadas por correo.</i>	1-2017-42626	2-2017-36620	4 días

JUNIO 2017

N°	Tipo de solicitud	Motivo	Texto de la solicitud	Radicado de entrada	Radicado de salida	Tiempo de respuesta
1	Queja	Falla técnica portal web	<i>Inconveniente en el acceso a la página web.</i>	1-2017-53878	2-2017-50891	14 días
2	Reclamo	Red Naranja	<i>No están haciendo promoción de las obras literarias en la Red Naranja</i>	1-2017-51018	2-2017-54886	27 días
3	Reclamo	Portal Web	<i>Soluciones prácticas que faciliten el registro de las obras.</i>	1-2017-52802	2-2017-50890	13 días
4	Sugerencia	Portal Web	<i>No son suficientes las instrucciones en la web.</i>	1-2017-50976	2-2017-50889	18 días
5	Sugerencia	Portal web	<i>Más explícitas las ayudas de diligenciamiento en el sitio web.</i>	1-2017-54653	2-2017-54889	19 días
6	Sugerencia	Registro en línea	<i>Arreglen la web para que los extranjeros podamos registrar.</i>	1-2017-55817	2-2017-54881	17 días

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. Clic para [consultar reglamento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades](#)