



**DIRECCIÓN NACIONAL  
DE DERECHO DE AUTOR**

Unidad Administrativa Especial  
Ministerio del Interior



# INFORME ATENCIÓN OPORTUNA A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA

**CUARTO TRIMESTRE 2015  
OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE**

Informe elaborado por: Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano



• Calle 28 N° 13a - 15 Piso 17  
• [info@derechodeautor.gov.co](mailto:info@derechodeautor.gov.co)  
• [www.derechodeautor.gov.co](http://www.derechodeautor.gov.co)

• PBX: (571) 341 8177  
• Telefax: (571) 286 0813  
• Línea PQR: 01 8000 127878



## 1. ATENCIÓN OPORTUNA A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLITUDES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA

### OCTUBRE:



### RELACIÓN SOLICITUDES OCTUBRE 2015

N°	Tipo de solicitud	Texto del ciudadano	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	¿Resuelta en términos?
1	Queja	El portal web no funciona	1-2015-72277	2-2015-77526	Si
2	Solicitud de información	Conocer la historia de la DNDA	1-2015-79011	2-2015-84801	Si

X:\2015\A-2 Divulgación y Prensa\A-2.2 Atención al Ciudadano\INFORMES\INFORME CUARTO TRIMESTRE QRSF 2015.docx



**DIRECCIÓN NACIONAL  
DE DERECHO DE AUTOR**

Unidad Administrativa Especial  
Ministerio del Interior



3	Reclamo	Que se le permita dejar el soporte original de la obra.	1-2015-79413	2-2015-84719	Si
4	Queja	Solicitud de WI-FI usuarios.	1-2015-72797	2-2015-84803	Si
5	Sugerencia	Mejor revisión de los contratos para evitar devoluciones innecesarias.	1-2015-78725	2-2015-84802	Si
6	Sugerencia	Mayor amabilidad de parte de los funcionarios	1-2015-79696	2-2015-87160	Si
7	Sugerencia	Se encuentran vacíos en los derechos de divulgación de las fotos de la ciudad.	1-2015-77689	2-2015-87390	Si
8	Sugerencia	Permitir consulta pública de obras registradas.	1-2015-72275	2-2015-77529	Si
9	Sugerencia	Confirmar los datos al momento del registro.	1-2015-74342	2-2015-77528	Si
10	Sugerencia	Más asesores jurídicos	1-2015-73874	2-2015-77527	Si
11	Sugerencia	Modificar la dirección publicada en el sitio web, pues no corresponde a la real.	1-2015-74276	2-2015-79066	Si
12	Sugerencia	Aumentar el tamaño de los archivos de las obras y permitir el registro en línea para extranjeros.	1-2015-78716	2-2015-79067	Si

X:\2015\A-2 Divulgación y Prensa\A-2.2 Atención al Ciudadano\INFORMES\INFORME CUARTO TRIMESTRE QRSF 2015.docx

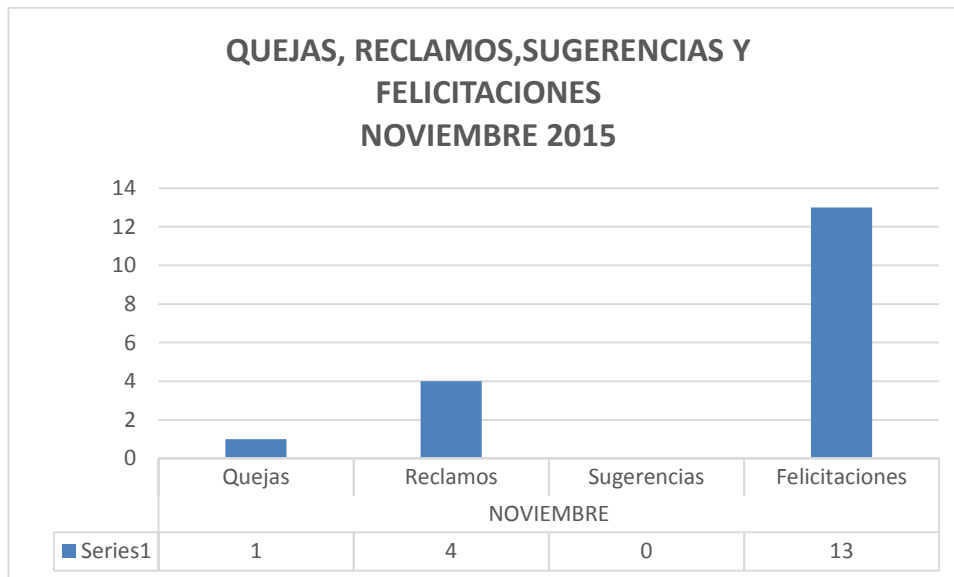


• Calle 28 N° 13a - 15 Piso 17  
• info@derechodeautor.gov.co  
• www.derechodeautor.gov.co

• PBX: (571) 341 8177  
• Telefax: (571) 286 0813  
• Línea PQR: 01 8000 127878



## NOVIEMBRE



## RELACIÓN SOLICITUDES NOVIEMBRE 2015

N°	Tipo de solicitud	Texto del ciudadano	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	¿Resuelta en términos?
1	Reclamo	El sitio web no funciona correctamente	1-2015-87605	Pendiente	
2	Queja	Devolución de obra	1-2015-86609	Pendiente	
3	Queja	Pregunta sobre el registro de unas obras.	1-2015-87964	Pendiente	
4	Reclamo	Cambio de datos y contraseña en el registro en línea	1-2015-85472	Pendiente	

X:\2015\A-2 Divulgación y Prensa\A-2.2 Atención al Ciudadano\INFORMES\INFORME CUARTO TRIMESTRE QRSF 2015.docx



**DIRECCIÓN NACIONAL  
DE DERECHO DE AUTOR**

Unidad Administrativa Especial  
Ministerio del Interior



5	Reclamo	Recuperación contraseña	1-2015-85421	Pendiente	
5	Reclamo	Conocer las calificaciones que obtuvo en el curso virtual de la industria musical.	1-2015-87720	Pendiente	

## DICIEMBRE



X:\2015\A-2 Divulgación y Prensa\A-2.2 Atención al Ciudadano\INFORMES\INFORME CUARTO TRIMESTRE QRSF 2015.docx



## RELACIÓN SOLICITUDES DICIEMBRE 2015

N°	Tipo de solicitud	Texto del ciudadano	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	¿Resuelta en términos?
1	Solicitud de información	Orientación para realizar el trámite de registro.	1-2015-92570	2-2015-90196	Si
2	Queja	Incluir en el registro en línea, el Municipio de Chimichagua Cesar	1-2015-92465	2-2015-89579	Si
3	Sugerencia	Auditar a las sociedades de gestión colectiva de la mano de la tecnología.	1-2015-92880	2-2015-89802	Si
4	Queja	Información sobre el registro de unas canciones.	1-2015-87964	2-2015-89800	Si
5	Queja	El sistema no le permitió ingresar los datos de varios videos para registrar.	1-2015-90702	2-2015-	No

X:\2015\A-2 Divulgación y Prensa\A-2.2 Atención al Ciudadano\INFORMES\INFORME CUARTO TRIMESTRE QRSF 2015.docx