



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**

Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior



Informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Primer trimestre 2017

Elaborado por: Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano



• 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



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**

Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior



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 abril al 30 de junio de 2017:

K:\2017\K-2 ATENCION PQRS\2017\INFORMES\INFORME PQRS, SEGUNDO TRIMESTRE 2017.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



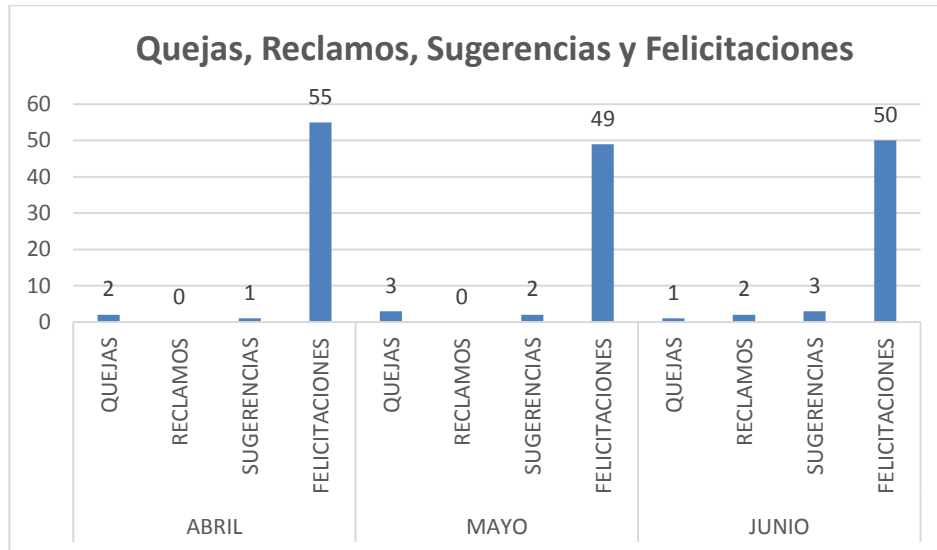
1. Canales de atención:

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..

2. Número de quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía en el segundo trimestre de 2017:

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

K:\2017\K-2 ATENCION PQRS\2017\INFORMES\INFORME PQRS, SEGUNDO TRIMESTRE 2017.docx



2.1. Motivación de cada solicitud

MES	TIPO DE SOLICITUD	SITIO WEB	DEMORA EN TIEMPO DE RESPUESTA	INCONVENIENTE EN EL REGISTRO EN LÍNEA	DEVOLUCIÓN DE OBRA	INCONVENIENTE EN EL REGISTRO DE OBRA	RADICACIÓN DE OBRA	RED NARANJA	CORREO ELECTRÓNICO
ABRIL	QUEJAS				1	1			
	RECLAMOS								
	SUGERENCIAS			1				1	
	FELICITACIONES								
MAYO	QUEJAS			1	1		1		
	RECLAMOS								

K:\2017\K-2 ATENCION PQRS\2017\INFORMES\INFORME PQRS, SEGUNDO TRIMESTRE 2017.docx



	SUGERENCIAS			1				1	
	FELICITACIONES								
JUNIO	TIPO DE SOLICITUD	SITIO WEB	DEMORA EN TIEMPO DE RESPUESTA	INCONVENIENTE EN EL REGISTRO EN LÍNEA	DEVOLUCIÓN DE OBRA	INCONVENIENTE EN EL REGISTRO DE OBRA	RADICACIÓN DE OBRA	RED NARANJA	CORREO ELECTRÓNICO
	QUEJAS	1							
	RECLAMOS	1						1	
	SUGERENCIAS	2		1					
	FELICITACIONES								

2.2. Relación de las solicitudes y tiempos de respuesta:

ABRIL 2017						
N°	Tipo de solicitud	Motivo	Texto de la solicitud	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	Tiempo de respuesta
1	Queja	Devolución 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	Sugerencia	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	Sugerencia	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 respuesta	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

K:\2017\K-2 ATENCION PQRS\2017\INFORMES\INFORME PQRS, SEGUNDO TRIMESTRE 2017.docx



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 respuesta	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.

K:\2017\K-2 ATENCION PQRS\2017\INFORMES\INFORME PQRS, SEGUNDO TRIMESTRE 2017.docx



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**

Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior



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.

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

K:\2017\K-2 ATENCION PQRS\2017\INFORMES\INFORME PQRS, SEGUNDO TRIMESTRE 2017.docx