



PLAN DE MEJORAMIENTO BASADO EN LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS REALIZADAS POR LOS CIUDADANOS DURANTE LA VIGENCIA 2017

1. Objetivo:

Analizar los diferentes motivos de las quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante 2017 y de acuerdo con ello, implementar diferentes acciones, actividades o mecanismos para dar solución a los inconvenientes manifestados por los ciudadanos y que están afectando su satisfacción con los servicios brindados por la DNDA.

2. Análisis de datos:

2.1. Durante el año 2017, se recibieron:

Quejas	21
Reclamos	30
Sugerencias	51
Felicitaciones	542

2.2. Motivación de cada solicitud:

TIPO DE MOTIVACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA
PROBLEMA TÉCNICO REGISTRO EN LÍNEA	5	8	15
SITIO WEB	3	2	3
DEVOLUCIÓN DE OBRA	6	7	5
CORRECCIÓN DATOS DEL REGISTRO		1	
TRÁMITES JURISDICCIONALES	1		



DIVULGACIÓN			4
REGISTRO DE OBRA	3		3
RED NARANJA		1	3
INSTRUCTIVOS PARA REGISTRAR	1		2
CORREO ELECTRÓNICO			1
TIEMPO DE RESPUESTA	1		5
TRÁMITE PRESENCIAL			1
CAPACITACIÓN			1
CENTRO DE CONCILIACIÓN			1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN		1	3
SOCIEDADES DE GESTIÓN COLECTIVA		2	1

3. Análisis de causas:

3.1. El mayor número de quejas, reclamos y sugerencias recibidas en 2017, obedeció a las devoluciones del registro de obras (6 quejas, 7 reclamos y 5 sugerencias).

Una vez consultado con la Oficina de Registro, se pudo determinar que el mayor número de devoluciones obedecieron a las siguientes causas:

Obra/fonograma/contrato	Motivo de devolución frecuente
Obras Literarias Inéditas	El título no coincide con el consignado en la obra.
Obras Literarias Editadas	No se indica en la obra quién es el editor o impresor.
Obra Artística	La descripción de la obra no versa sobre las características físicas.
Obra Musical	No se adjunta partitura, o se indica autor de la letra, pero no adjuntan la letra.



Obra Audiovisual	No diligencian la casilla de autor del guion, música, dibujos, ni artistas principales, existiendo en la obra audiovisual. Y el tiempo de duración no coincide en minutos y segundos.
Software	No aporta el elemento seleccionado, o lo aporta y no coincide (programa de computador/descripción del programa/material auxiliar).
Fonogramas	Diligencian la casilla del autor de las obras fijadas, y del intérprete con el nombre artístico.
Actos y contratos	No coincide clase de acto/contrato; No coincide el objeto del contrato.

3.1.1. Actividad de mejora

Para disminuir el número de PQRS por motivo de devolución de registro de obras, se implementarán las siguientes acciones:

- ✓ Se crearán nuevos y más detallados instructivos de registro de obras, haciendo énfasis en las partes donde más se equivoca el ciudadano a la hora de diligenciar el registro de obras.

Responsable: Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano.

Fecha estimada de publicación: Agosto de 2018.

3.2. La segunda causa de insatisfacción es la generada por problemas técnicos a la hora de realizar el registro en línea (5 quejas, 8 reclamos y 15 sugerencias).

Analizado el tema con la Unidad de Sistemas, se puede determinar que:

- **Caída de la plataforma con frecuencia:**

Con el fin de permitir la ejecución del contrato de sistemas 2017, ha sido necesario facilitar allí la publicación de los desarrollos que se están



realizando, lo cual hace que ocasionalmente se presente sobrecarga en el servidor; una vez se realice la entrega de los aplicativos durante el mes de febrero de 2018.

- **Problemas en la recuperación de la contraseña:**

La recuperación de contraseñas funciona correctamente remitiendo al solicitante un mensaje con la clave que ha seleccionado al correo que registró en su inscripción; no obstante lo anterior, cuando el usuario ha cambiado de cuenta de contacto, es necesario realizar una nueva solicitud de inscripción, ante lo cual normalmente los usuarios no tienen inconveniente.

- **Limitado tamaño de los archivos:**

La limitante corresponde a la naturaleza de la plataforma con base en la cual se desarrolló el aplicativo, y puntualmente el servidor web IIS versión 6.0.

3.2.1. Actividad de mejora

Para disminuir las 3 mayores incidencias de inconvenientes técnicos en el portal, se realizarán las siguientes acciones:

- ✓ **Caída de la plataforma con frecuencia:** En febrero de 2018, se realizará la entrega de los nuevos desarrollos de sistemas, por lo cual se erradicará la sobrecarga en el servidor que hace que el portal se “caiga” con frecuencia. Igualmente, se realizará monitoreo constante de dicho portal.

Responsable: Unidad de Sistemas

Fecha estimada de publicación: febrero de 2018.

- ✓ **Problemas en la recuperación de la contraseña:** esta incidencia se está atendiendo en el contrato que se entrega en el mes de febrero de 2018, con una mejora que permite actualizar los datos de los usuarios, entre ellos el correo electrónico, y remitir la contraseña, sin necesidad de ser solicitada a la Unidad de Sistemas.



Responsable: Unidad de Sistemas

Fecha estimada de publicación: febrero de 2018.

- ✓ **Limitado tamaño de los archivos:** Una vez se ponga en producción la nueva versión de registro en línea, se aumentará a un máximo de 500 Mb, el tope de los archivos a adjuntar.

Responsable: Unidad de Sistemas

Fecha estimada de publicación: diciembre de 2018.

[FIN DEL DOCUMENTO]