



## ANEXO 10A ESPECIFICACIONES Y FICHA TECNICA FORTALECIMIENTO PORTAL WEB

**OBJETO:** Contratar a todo costo la actualización del aplicativo para el Registro en Línea y la gestión digital de las solicitudes, de conformidad con el estudio previo, documento técnico y pliego de condiciones, con el fin de ejecutar la actividad del proyecto de inversión “Fortalecimiento de la Creatividad Productiva de los Derechos de Autor e Industrias Creativas en el país”, aprobado por el DNP para la vigencia 2017 que se encuentra detallado en la ficha BPIN 2016011000109.

<b>DETALLE DE LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS</b>	<b>ENTERADOS, OFERTAMOS Y NOS COMPROMETEMOS (Marque con una X)</b>
<b>ITEM 1: Actualizar el registro en línea</b>	
Realizar la actualización del aplicativo Registro en Línea, para lo cual se desarrollarán las siguientes actividades básicas:	
<p>1.1 Incorporación en la base de datos de Registro en Línea AUTOR de los elementos adicionales que se incorporaron en la base de datos AUTOR_PRODUCION así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Generación del script de actualización para incluir los elementos de la base de datos AUTOR_PRODUCION en la base de datos AUTOR.</li> <li>▪ Verificación de funcionalidad de la base de datos actualizada con los aplicativos Registro en Línea (Módulo de usuarios y Módulo Administrador) con el cual se realiza la gestión digital de las solicitudes.</li> <li>▪ Actualización del direccionamiento de la base de datos.</li> </ul>	
<p>1.2 Realización de las siguientes actualizaciones en el módulo de Registro en Línea a través del cual se realiza la gestión de solicitudes de Registro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Grabación en mayúscula sostenida de todos los datos de tipo texto.</li> <li>● Eliminación de los puntos, comas y en general caracteres especiales al momento de registrar números de documento.</li> <li>● Modificación de la generación del consecutivo de salidas a través del cual se realiza el descargue de las solicitudes.</li> <li>● Unificación de la presentación de los reportes identificados como Registro, Certificados de Registro y Certificados de Registro en</li> </ul>	



Trámite, de manera que queden como los que se encuentran en producción, y de los cuales para tal efecto se entrega una muestra.

- Generación de las siguientes consultas (en pantalla e impresas), para lo cual se entregarán los correspondientes filtros y procedimientos almacenados, así:
  - Consulta de registro por:
    - Código de registro
    - Título
    - Número de radicación
    - Número de expediente
    - Título anterior
    - Firmado en (Ciudad)
    - Fecha de registro (Rango desde – hasta)
    - Fecha de solicitud (Rango desde - hasta)
    - Interviniente persona natural
      - No. Identificación
      - Tipo de documento
      - Nombres
      - Seudónimo
      - Nacionalidad
      - Ciudad
      - Fallecido (si/no)
      - Clase de obra
      - Clasificación
      - Contrato obra registrada
      - Duración
      - Elementos aportados de soporte lógico
      - Formato audiovisual
      - Formato fonograma
      - Género
      - Ritmo – género
      - Subsector editorial
      - Correo electrónico
    - Interviniente persona jurídica
      - Número de identificación
      - Nombres
      - Ciudad
      - Tipo de persona jurídica
    - Relación contrato
      - Transferencia de derechos
      - Cesión e inclusión en fonograma
      - Edición de obra



<ul style="list-style-type: none"><li>o Ejecución de obra</li><li>o Exclusividad artística</li><li>o Licenciamiento</li><li>o Prestación de servicios</li><li>o Representación</li><li>o Traducción</li><li>o Poder general</li><li>o Otro</li><li>o Cesión y edición de obra</li><li>o Cesión y ejecución de obra</li><li>o Cesión y prestación de servicios</li><li>o Autorización utilización obras</li><li>o Seudónimo</li><li>o Pronunciamientos judiciales</li><li>o Obra por encargo</li><li>● Clase de registro</li><li>● Usuarios</li><li>● Tipo de personas (intervinientes)<ul style="list-style-type: none"><li>o Autor</li><li>o Titular derecho patrimonial</li><li>o Productor</li><li>o Parte interviniente</li><li>o Artista/intérprete/ejecutante</li><li>o Otro</li></ul></li><li>● Ubicación de la obra<ul style="list-style-type: none"><li>o App</li><li>o Registro en Línea</li><li>o Registro físico</li></ul></li><li>● Rangos de códigos de registro</li><li>● Estado del expediente</li><li>● Consulta de registros por:<ul style="list-style-type: none"><li>o Rango de fechas</li><li>o Nacionalidad del autor (Colombia / Extranjero)</li><li>o Sitio de residencia del solicitante (Colombia / Extranjero)</li><li>o Clase de registro</li></ul></li><li>● Consultas de correspondencia:<ul style="list-style-type: none"><li>● Básica<ul style="list-style-type: none"><li>o Número de entrada</li><li>o Título o asunto</li><li>o Rango de fechas</li><li>o Persona jurídica remitente</li></ul></li></ul></li></ul>	
---	--



<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Nombre – Razón social</li><li>▪ Número de identificación (NIT)</li><li>o Solicitante /remitente<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Identificación</li><li>▪ Tipo de documento</li><li>▪ Nombres</li><li>▪ Primer apellido</li><li>▪ Segundo apellido</li><li>▪ Ciudad</li></ul></li><li>• Avanzada<ul style="list-style-type: none"><li>o Por dependencia</li><li>o Por clasificación de entradas</li><li>o Por estado del trámite</li><li>o Por medio de correspondencia</li><li>o Por funcionario asignado</li></ul></li><li>• Informes paramétricos:<ul style="list-style-type: none"><li>• Registros efectuados</li><li>• Solicitudes de registro</li><li>• Solicitudes de registro rechazadas</li><li>• Solicitudes de registro devueltas</li><li>• Tiempo de trámite para la inscripción de obras, prestaciones y contratos</li><li>• Tiempo de expedición de certifica</li><li>• dos, obras y respuestas</li><li>• Índice de libros</li><li>• Reporte de obras registradas</li></ul></li><li>• Consulta de solicitudes de registro por:<ul style="list-style-type: none"><li>• Rango de fechas</li><li>• Persona jurídica remitente (Nombre, Nit)</li><li>• Requiere respuesta (Si, No, Todas)</li><li>• Contestadas (Si, No, Todas)</li><li>• Persona natural remitente (Identificación, Tipo de documento, Nombres, Apellido1, Apellido2, Ciudad, Correo electrónico)</li><li>• Dependencias</li><li>• Clasificación de entradas y salidas</li><li>• Estado del trámite</li><li>• Por medio de correspondencia (App, En Línea, Físico)</li></ul></li><li>• Módulo de actualización de tablas maestras</li></ul>	
--	--



Se debe desarrollar un formulario de actualización (CRUD) para las tablas maestras, similar al que tiene el Ulrich:

- Clase de Registros
- Propiedades de registros
- Clase de contrato o acto
- Dependencia
- Clasificación de correspondencia
  - Clasificación
  - Asignación Clasificación
  - Anexos
  - Anexos por Clasificación
- Medios de correspondencia
- Lugares
- Países
- Ciudades
- Personas
  - Natural
  - Jurídica
  - Calidad de la persona
- Actividad / sector
- Tipos
  - Actividad autor
  - Documentos
  - Personas
  - Trámites
  - Transiciones
  - Etapas
  - Eventos
  - Ubicaciones
  - Días no hábiles
  - Devoluciones o rechazos
- Se debe implementar funcionamiento de los cambios de etapa del trámite de Registro a través del sistema de bandejas que funciona en el aplicativo de Registro en Línea actual así:
  - Consulta de solicitudes para digitar  
Funcionalidades:
    - Permite consultar directamente los archivos que hacen parte de la solicitud, incluido el formulario
    - Presenta formulario de actualización para la solicitud seleccionada



- Asigna código de registro
- Al finalizar la actualización, cambia de etapa a la entrada actualizada a la bandeja Consulta de solicitudes para firma
- Consulta e impresión masiva de certificados y registros  
Funcionalidad:
  - Presenta relación de solicitudes listas para imprimir certificados y/o registros
  - Permite impresión individual o masiva de certificados o registros que hayan surtido satisfactoriamente el trámite.
  - Permite incluir o no la firma mecánica del registrador, extraída paramétricamente de la base de datos, y que corresponde al Jefe de la Oficina de Registro (Tabla Depend)
- Consulta de solicitudes para firma  
Funcionalidad:
  - Permitir imprimir masiva o individualmente los registros seleccionados como resultado de la consulta
  - Cambia el estado de las solicitudes seleccionadas a Consulta de solicitudes para salida
- Consulta de solicitudes para salida  
Funcionalidades:
  - Permitir consultar relación de solicitudes pendientes de salida
  - Permite generar salida (individual o masiva) de las seleccionadas
  - Cambia el estado a Registradas
- Consulta de solicitudes para verificar  
Funcionalidades:
  - Consultar dentro de rango de fecha y tipo de obra todas las solicitudes recibidas en línea, y así mismo los archivos correspondientes
  - Permite registrar o devolver individual o masivamente las solicitudes seleccionadasCuando se trate de Devolver, permite:
  - Generar un oficio justificatorio de la devolución a partir de una plantilla administrable, con la posibilidad de ser guardado en ruta paramétrica modificable por el funcionario y ser accesible por parte del usuario solicitante a través del Portal de la DNDA.





<ul style="list-style-type: none"><li>● Generar un mensaje de correo al solicitante en el que se adjunte el oficio junto con un mensaje parametrizable y modificable al momento de realizar el envío.</li><li>● Debe así mismo generar la salida de correspondencia, con el tipo documental 'Devolución' y en el asunto los números de las entradas que se estén devolviendo.</li><li>● Cambiar a Devuelto el estado del expediente al que corresponda la entrada</li></ul> <p>Cuando se trate de Registrar</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Generar el código de Registro (Libro-Tomo-Partida)</li><li>● Cambiar la etapa a 'Consulta de solicitudes para firma'</li></ul> <li>● En el módulo de Registro, permitir cambios de etapa individuales o masivos con base en los siguientes filtros:<ul style="list-style-type: none"><li>● Número de radicado</li><li>● Rango de fechas</li><li>● Número de documento del solicitante</li><li>● Categoría de la obra (literaria inédita, editada, etc.)</li><li>● Estado actual a Nuevo estado</li><li>● Medio de radicación</li><li>● Título de la obra</li><li>● Estado</li></ul></li> <li>● Permitir bloquear y desbloquear para edición cualquier registro.</li> <li>● Reversión de registros: Permite el cambio de estado y borrado del código de registro (libro – tomo – partida) de cualquier registro aprobado con anterioridad.</li> <li>● En Correspondencia, permitir consultar y editar cualquier entrada o salida de correspondencia.</li> <li>● Verificar que todos los datos de tipo texto ingresen en mayúsculas</li> <li>● Permitir que una salida pueda descargar cualquier cantidad de entradas que no hayan sido descargadas previamente.</li> <li>● Corregir el consecutivo de salida (salta en pares)</li> <li>● Impedir el ingreso de cualquier carácter especial en el registro de número de documento (Nit, Cédula, etc.)</li> <li>● Impedir que se puedan generar de una entrada varias salidas</li>	
---	--



- En la creación de Salidas de Correspondencia, cargar al momento de realizar la salida los elementos de la entrada:
  - Dependencia
  - Destinatario (Remitente)
- Al realizar una nueva salida, dejar por defecto la dependencia 'Oficina de Registro'
- Cambiar el título 'Enviada por 'a 'Medio de correspondencia'
- Dejar por defecto 'Persona natural' en el tipo de persona del destinatario
- Generación automática de números de identificación aleatorios únicos para aquellos terceros que no tengan número de documento, con el fin de evitar afectar la integridad referencial, los cuales ingresarán con el tipo de documento SIN.
- Permitir acceso directo en el módulo de creación de Entradas y Salidas de Correspondencia al CRUD de maestras de personas Naturales y Jurídicas, con el fin de que se puedan adicionar directamente personas (naturales o jurídicas) al momento de realizar una nueva entrada o salida.
- En la generación de salidas de correspondencia:
  - o Permitir, relacionar y descargar en el oficio de devolución tantas entradas como se requiera
  - o Eliminar 'Descarga en cero'
- Incluir en todos los formularios de registro de obras un vínculo a la información sobre política de protección de datos de la DNDA (<http://derechodeautor.gov.co/politica-de-proteccion-de-datos>)

#### Requerimientos transversales:

- No se podrá realizar ningún cambio en la base de datos que afecte el funcionamiento de los aplicativos Ulrich y Registro en Línea, los cuales se encuentran actualmente en producción.
- Todas las consultas deben ser exportables a Excel y PDF
- El lenguaje sobre el cual se desarrolla el aplicativo de gestión digital de las solicitudes es Java
- El oferente deberá realizar todas las recomendaciones que considere pertinentes para garantizar el mejor rendimiento posible de los aplicativos.
- El oferente deberá realizar los ajustes menores que faciliten el ingreso y trámite de las solicitudes de registro, y que se requieran para garantizar una experiencia amable a los usuarios de los mismos.

## Ítem 2: Realizar la gestión digital de las solicitudes:





## 2.1 Descripción requerimiento:

Facilitar a los usuarios la gestión digital de sus solicitudes mediante el desarrollo de los siguientes formularios:

**Formulario 1: PQRS:** Este formulario debe iniciar con un texto parametrizable que diga:

Apreciado ciudadano:

Al diligenciar el formulario, tenga en cuenta lo siguiente:

En cualquier caso su requerimiento puede realizarse de manera anónima o identificada. Si usted opta por presentar su comunicación en forma anónima, no será posible que reciba de manera directa una respuesta por parte de la Dirección Nacional de Derecho de Autor. Los campos con (\*) son obligatorios.

- El formulario debe solicitar los siguientes datos:
- ¿Desea que su petición sea anónima? Si No  
Si marca SI, le debe aparecer una notificación tipo Pop Up, donde le advierta de nuevo: *Si usted opta por presentar su comunicación en forma anónima, no será posible que reciba de manera directa respuesta por parte de la Dirección Nacional de Derecho de Autor. Y deberá de darle la posibilidad de oprimir un botón que diga Aceptar.* Una vez acepte esta condición, se le deberán deshabilitar los espacios donde se le solicitan todos los datos personales y solo dejar como obligatorios: Medio a través del cual desea recibir la respuesta:

Autorizo me respondan vía:

- Correo electrónico
- Correo certificado

Los cuales NO podrán ser obligatorios.

Y los espacios para diligenciar el tipo de solicitud, asunto, comentario, adjuntar archivo, política de tratamiento de datos personales.

- Tipo de contacto:
  - Ciudadano
  - Empresa
- Nombres y apellidos
- Tipo de documento, se debe desplegar una lista con las siguientes opciones:
  - Cédula de ciudadanía
  - Cédula de extranjería
  - Nit
  - Nuir
  - Pasaporte



- Tarjeta de Identidad
- Número de documento
- Dirección de correspondencia
- Teléfono
- Correo electrónico
- Departamento (se debe desplegar listado de departamentos)
- Municipio (De acuerdo al departamento elegido, se debe desplegar listado de los municipios de ese departamento)
- Información poblacional:  
Se debe preguntar lo siguiente:  
Usted hace parte de alguna de estas poblaciones:
  - Indígena
  - Persona con algún tipo de discapacidad
  - Negra, Afrocolombiana, Palanquero y Raizal
  - Rom
  - Víctima
  - Ninguna de las anteriores
- Persona con algún tipo de discapacidad
  - Auditiva
  - Visual
  - Motora
  - Cognitiva
  - Ninguna de las anteriores
- Tipo de solicitud: se debe desplegar un listado que le permita escoger entre una de las siguientes solicitudes:
  - Queja
  - Reclamo
  - Sugerencia
- Felicitación
  - Consulta
  - Solicitud de Información
  - Solicitud de documentos
  - Denuncias por Actos de Corrupción Internos
  - Denuncias por Actos de Corrupción Externos.
- Medio a través del cual desea recibir la respuesta:  
Autorizo me respondan vía:
  - Correo electrónico
  - Correo certificado

Nota1: Si se selecciona la opción Correo certificado se debe exigir el diligenciamiento del campo Dirección de correspondencia.
- Asunto:



Se debe desplegar un listado que le permita escoger entre uno de los siguientes temas:

- Calidad del servicio
  - Capacitaciones
  - Centro de Conciliación y Arbitraje
  - Contratación
  - Asesoría jurídica
  - Asuntos Jurisdiccionales
  - Registro de Obras
  - Sociedades de Gestión Colectiva
  - Red Naranja
  - Rendición de Cuentas
  - Otro
- Comentario: Texto de la comunicación del solicitante
  - Adjuntar archivo: Debe permitir adjuntar hasta tres (3) archivos en cualquiera de los siguientes formatos administrables DOC, DOCX, PDF, PNG, JPG y de máximo 5.0 MB.
  - Aceptación términos de uso: (este ítem aplica para todos los formularios de la presente contratación, incluyendo solicitudes anónimas).

Para poder remitir los datos del formulario se debe marcar autorizar primero el siguiente texto parametrizable:

La Dirección Nacional de Derecho de Autor -DNDA- conforme a las disposiciones contenidas en la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como custodio responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, propenderá por la seguridad y confidencialidad de los datos sensibles o personales que se hayan recogido y tratado en operaciones tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de aquella información que se reciba de terceros a través de los diferentes canales de recolección de información.

Además, debe presentarse al usuario el siguiente texto parametrizable:

Gratuidad en el derecho de petición (ART 23 CN) El ejercicio del derecho de petición es gratuito, no requiere de ningún pago para el trámite ante la entidad. Ver ejemplo: <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/consultas-quejas-y-reclamos/Paginas/registro-de-solicitudes.aspx>



Nota 2: Si no se marca la aceptación, se debe mostrar mensaje paramétrico informando al usuario que debe leer y aceptar las condiciones de uso para que su mensaje pueda ser registrado.

Nota 3: Excepto por la solicitud de la Dirección de correspondencia y el Teléfono, todas las preguntas deben ser de carácter obligatorio (parametrizable). Como se indicó en la Nota 1, en caso que el usuario seleccione la opción de enviar respuesta por Correo certificado, se debe exigir el diligenciamiento del campo Dirección de correspondencia. Si no diligencia todos los campos, le debe aparecer en rojo los espacios que le falta por diligenciar y no podrá dejarlo enviar la solicitud hasta que diligencie el formulario correctamente.

Nota 4: Se deberá identificar con un asterisco rojo, los campos que son obligatorios.

Nota 5: Información del número de radicación:

Una vez le de enviar a la solicitud, debe generar un número de radicado que contenga de manera inmediata, estilo pop up: Su solicitud ha sido radicada con el N° XXXX. La cual se le responderá a través del medio que seleccionó en el formulario y en los tiempos que determina la Ley 1755 de 2015, contenidos en el Manual para el Registro de Solicitudes (el cual debe tener un hipervínculo a dicho manual dentro del sitio web).

Nota 6: Todos los formularios deben tener al final, un captcha de seguridad (prueba de Turing completamente automática y pública para diferenciar ordenadores de humanos).

**Formulario 2: PQRS Contratación:** Es similar al formulario de PQRS general, solo que, en lo referente al asunto, únicamente se les activará Contratación. Este formulario debe ir ubicado en el vínculo de contratación dentro del sitio web.

**Formulario 3: PQRS Centro de Conciliación:** Es similar al formulario de PQRS general, solo que, en lo referente al asunto, únicamente se les activará Centro de Conciliación y Arbitraje. Este formulario debe ir ubicado en el vínculo del Centro de Conciliación y Arbitraje dentro del sitio web.

**Formulario 4: Denuncias por Actos de Corrupción:** Es similar al de PQRS general, ubicado como una de las opciones de Atención al Ciudadano dentro del sitio web, con el título Denuncias por Actos de Corrupción; en lo referente al Tipo de solicitud, únicamente se les activarán estas dos opciones:

- Denuncias por Actos de Corrupción Internos
- Denuncias por Actos de Corrupción Externos.

**Formulario 5: Evaluación del servicio:** Debe llevar las siguientes preguntas:



- Número de documento:  
Si ya está inscrito, le debe traer la información personal que ingresó cuando se inscribió.  
Si no está inscrito, se le invita a registrarse en el portal web de la DNDA mediante texto paramétrico y vínculo hacia el formulario de inscripción para poder continuar con la calificación de los servicios institucionales.

El cuestionario sólo se activará para usuarios inscritos, presentando las siguientes preguntas:

- Calidad del servicio:

Cómo califica el servicio en cuanto a:	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No aplica
Amabilidad de los servidores					
Registro de obras, actos y contratos					
Calidad del servicio de asesoría jurídica escrita					
Calidad del servicio de asesoría jurídica telefónica					
Calidad del servicio de asesoría jurídica presencial					
Rapidez del trámite efectuado					
Calidad de las capacitaciones en derecho de autor y derechos conexos					





- Canales de atención:

¿Cuál es el canal de su preferencia para contactarse con la Dirección Nacional de Derecho de Autor?

- Presencial
- Telefónico
- Correo electrónico
- Portal web
- Redes sociales
- Chat
- Otro, cual \_\_\_\_\_

- ¿Qué opinión le merece la atención recibida a través del canal de su preferencia?

¿Qué opinión le merece la atención recibida a través del canal de su preferencia?	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No aplica

- Portal Web

Es fácil encontrar la información	SI	NO
La información publicada satisface mis expectativas		
La información publicada es útil.		
La navegación por el Portal se hace de forma simple e intuitiva		

Cómo califica:	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No aplica
El diseño del sitio web					
La calidad de los					





contenidos del Portal web de la DNDA						
La funcionalidad del aplicativo de Registro en Línea						
La funcionalidad del portal web Red Naranja						

- Aceptación de términos y condiciones:

También debe contener el siguiente texto parametrizable, el cual debe tener un recuadro para que el ciudadano acepte (como pasa en términos y condiciones):

Autorización tratamiento de datos personales: la Dirección Nacional de Derecho de Autor -DNDA- conforme a las disposiciones contenidas en la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como custodio responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, propenderá por la seguridad y confidencialidad de los datos sensibles o personales que se hayan recogido y tratado en operaciones tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de aquella información que se reciba de terceros a través de los diferentes canales de recolección de información.

- Información del número de radicación:

Una vez diligenciado, debe generar un número de radicado que contenga el siguiente de manera inmediata, estilo pop up: Su calificación ha sido radicada con el N°XXXX. Gracias por calificar nuestros servicios. Su opinión es un insumo fundamental para conseguir la excelencia.

**Formulario Calificación Respuesta PQRS:**





Se debe desarrollar un formulario que permita al usuario evaluar el servicio, el cual sólo se activará cuando el usuario tenga un número de radicado de una solicitud y que la misma ya tenga una respuesta de salida a su PQRS.

- Para acceder al formulario, el sistema le mostrará un mensaje diciendo: La Dirección Nacional de Derecho de Autor desea conocer su grado de satisfacción con la respuesta brindada.

Por favor ingrese el número de radicado (puede ser el de entrada o el de salida) de su solicitud: (una vez ingrese el número de radicado, si la DNDA ya le había respondido, se le desplegará el formulario de calificación, si la solicitud todavía no tiene radicado de respuesta (salida), le saldrá la misma información que cuando consulta el estado de su trámite:

Ejemplo:

No. Radicado:	2017600018037 2	Fecha Radicado:	2017-04-17 14:01:16
Remitente:	Natalia Arias		
Asunto:	'Felicitaciones - Excelente la implementación del Programa Nacional de Atención al ciudadano'		
Dpto / Mpio:	Antioquia Medellín	E-mail:	nataliaariasp@gmail.com
Dirección:	Cll 55 No. 78-74 Apto. 513		
Tipo de Solicitud:	SUGERENCIA	Estado actual:	En Trámite
Dependencia Actual:	SECRETARIA GENERAL		
Respuestas a la solicitud Web			
No. Respuesta		Fecha Respuesta	Anexos

- Las preguntas del formulario son las siguientes:

- Indique por favor el número de radicado con el que quedo registrada su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Solicitud. \*
- ¿Califique el nivel de satisfacción de la respuesta dada por la DNDA a su solicitud? \*
- Excelente
- Buena
- Regular
- Deficiente





- No ha recibido respuesta
- ¿Sus inquietudes fueron resueltas por la Entidad?
- Todas
- La mayoría
- La mitad
- Ninguna
- El tiempo en obtener la respuesta a su solicitud y/o PQR fue de: \*
- Entre 1 y 5 días hábiles
- Entre 5 y 10 días hábiles
- Entre 10 y 15 días hábiles
- Entre 15 y 30 días
- Más de 30 días hábiles
- ¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o a mejorar en el trámite de PQRS presentadas a través de la página web de la Entidad?
  
- También debe contener el siguiente texto, el cual debe tener un recuadro para que el ciudadano acepte (como pasa en términos y condiciones):

*Autorización tratamiento de datos personales: la Dirección Nacional de Derecho de Autor -DNDA- conforme a las disposiciones contenidas en la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como custodio responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, propenderá por la seguridad y confidencialidad de los datos sensibles o personales que se hayan recogido y tratado en operaciones tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de aquella información que se reciba de terceros a través de los diferentes canales de recolección de información.*

#### **Formulario de inscripción al portal web:**

Incorporar en el formulario de inscripción las siguientes modificaciones:

- Sector
- Artes plásticas
- Artes escénicas
- Audiovisual
- Fotografía
- Legal o jurídico
- Literario
- Musical
- Software
- Otro (\*) Si selecciona otro, especificar cuál (no le dejará seguir, si no especifica el sector)



(\*) Cual: \_\_\_\_\_

- Información poblacional

Usted hace parte de alguna de estas poblaciones:

- Indígena
- Persona con algún tipo de discapacidad
- Negra, Afrocolombiana, Palenquero y Raizal
- Rom
- Víctima
- Ninguna de las anteriores

- Nota:

- o Se debe garantizar correcto funcionamiento de los mecanismos de recuperación de contraseña mediante mensaje personalizado a la cuenta del solicitante
- o Se debe garantizar correcto funcionamiento de la actualización de datos por parte del usuario inscrito

**Formulario de consulta del estado del trámite:** Desarrollo de un formulario de consulta del estado de cualquier trámite radicado ante la Dirección Nacional de Derecho de Autor:

Se debe generar un formulario que permita al usuario consultar por los siguientes filtros el estado de sus solicitudes:

- Número de documento
- Número de radicado
- Si el usuario se ha inscrito a través del Portal, dirección de correo electrónico al que fue remitida la respuesta.  
El resultado de la consulta debe mostrar al solicitante en pantalla uno de los siguientes mensajes:
  - Si ha sido atendido:  
Su comunicación fue atendida en la fecha -----, el número de radicación de salida es----. Verifique el medio por el cual autorizó su respuesta. Si tiene algún inconveniente, puede comunicarse al teléfono (571) 3418177 Ext. 130.
  - Si no ha sido atendido:  
Dependencia en la que se encuentra
- Si el usuario se ha inscrito a través del Portal, dirección de correo electrónico al que fue remitida la respuesta.

**Desarrollo de la funcionalidad para la radicación automática de comunicaciones que se reciban a través de la cuenta [info@derechodeautor.gov.co](mailto:info@derechodeautor.gov.co)**



- Generar número de radicación; para tal efecto se incorporarán al Sistema de Gestión Documental de la DNDA los siguientes parámetros:
  - o Hora y Fecha
  - o Asunto
  - o Comentario
  - o Archivos adjuntos (ruta a repositorio desde el cual podrán ser consultados por los funcionarios de la DNDA a través del aplicativo SIGEDO)
  - o Dependencia: Todas las comunicaciones serán radicadas a la Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano
  - o Medio de ingreso: Correo institucional
  - o Clasificación: Solicitud de información
- Se debe informar al usuario el número de radicado y un vínculo al formulario a través del cual podrá hacer seguimiento a sus solicitudes (Item 2.6)

**Realizar ajustes funcionales al módulo de ingreso de las solicitudes que permita:**

- Desarrollar funcionalidad para duplicar cualquier entrada
- Actualizar los datos de la maestra de personas naturales directamente al momento de realizar la radicación
- Realizar la actualización y eliminación del expediente cuando se presenten cambios en la entrada
- Generación de los informes de:
  - o Entrega de obras (Ruta Ulrich ruta -Informes-Control diario-Entrada-fecha-# de radicación y dependencia)
  - o Entrega diaria de reparto (Ruta -Informes-Control diario-Entrada-fecha-# de radicación y dependencia)
  - o Consulta de correspondencia
- Inclusión en el formulario de manejo de personas naturales de los campos de seudónimo:
  - o Notaría en que se registró
  - o Número de escritura
  - o Ciudad de registro del seudónimo
  - o Fecha de registro del seudónimo
- Colocar por defecto la fecha actual en la creación de entradas (campo Documento Origen)

**Requerimientos transversales**



- Si el usuario ya se encuentra inscrito en el Portal de la DNDA, el formulario cargará los datos de su inscripción con el fin de que no deba diligenciarlos nuevamente.
- Se debe implementar componente de seguridad para evitar en los formularios acceso de Robots (Captcha)
- Toda la información deberá ser obligatoria, excepto teléfono y dirección (administrable), pero si el usuario selecciona, en cuanto a medio para recibir la respuesta, la opción 'Correo certificado', se le debe requerir de manera obligatoria la dirección de correspondencia.
- Todas las comunicaciones realizadas por cualquiera de los formularios de PQRS o emitidas a través del correo electrónico institucional [info@derechodeautor.gov.co](mailto:info@derechodeautor.gov.co) deben generar número de radicación y tiempo máximo de respuesta, e informarle al usuario dicho número en un texto parametrizable tipo pop-up para cada formulario; para tal efecto se incorporarán al Sistema de Gestión Documental de la DNDA (SIGEDO) los siguientes parámetros:
  - Hora y Fecha
  - Asunto
  - Comentario
  - Hasta 3 archivos adjuntos (ruta a repositorio desde el cual podrán ser consultados por los funcionarios de la DNDA a través del aplicativo SIGEDO)
  - Dependencia: Todas las comunicaciones serán radicadas a la Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano
  - Medio de ingreso: Correo institucional
  - Clasificación: Solicitud de información
  - Tiempo máximo de respuesta: Correspondiente al tipo documental de la solicitud, parametrizable de acuerdo a la información de la respectiva tabla maestra de la base de datos (Clasificación).
- Todos los formularios deben permitir hacerles seguimiento a través del vínculo al formulario de Consulta del estado del trámite.
- Realizar los ajustes menores que faciliten el ingreso y trámite de las solicitudes recibidas, y que se requieran para garantizar una experiencia amable a los usuarios.
- De todos los formularios se debe capturar y exportar la información con las respuestas en un archivo plano que se pueda abrir en Excel, debidamente titulado.



<ul style="list-style-type: none"><li>• Los datos que se muestren deben ser administrables, tales como mensajes en pantalla, tamaños y tipos de archivos adjuntos, texto de las preguntas, obligatoriedad de las respuestas.</li><li>• Todos los datos recogidos en los formularios, se deberán poder descargar en Excel.</li><li>• El oferente deberá realizar los ajustes menores que faciliten el ingreso y trámite de las solicitudes de registro, y que se requieran para garantizar una experiencia amable a los usuarios de los mismos.</li></ul>	
--	--