



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**

Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior



Informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Cuarto Trimestre

Octubre 01 a diciembre 31 de 2016

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 octubre y el 31 de diciembre de 2016:

K:\2016\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORME PQRS, CUARTO TRIMESTRE 2016.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 # 13 ^a -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 # 13 ^a -15, Piso 17	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m..

2. Disposiciones legales sobre atención de solicitudes

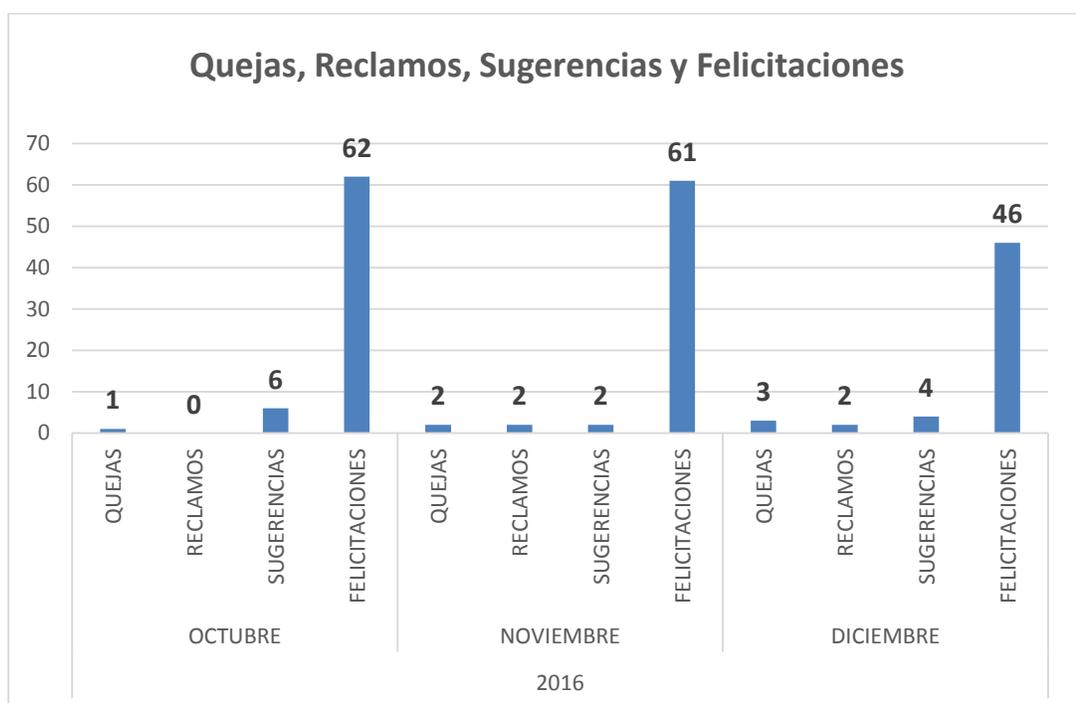
- ✓ Constitución Política, artículos 23.
- ✓ Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo 3° y siguientes.
- ✓ Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos. En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, Solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

K:\2016\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORME PQRS, CUARTO TRIMESTRE 2016.docx



- ✓ Resolución No. 1093 del 23 de diciembre de 2015, por la cual se establecen los Grupos de Trabajo en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y se señalan sus funciones.

3. Número de quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía en el cuarto trimestre de 2016:



K:\2016\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORME PQRS, CUARTO TRIMESTRE 2016.docx



3.1. Relación de las solicitudes y tiempos de respuesta:

N°	Tipo de solicitud	Motivo	Texto de la solicitud	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	Tiempo de respuesta
OCTUBRE 2016						
1	Sugerencia	Técnico	"Ampliar la capacidad de peso de los archivos..."	1-2016-79976	2-2016-79047	17 días
3	Sugerencia	Técnico	"En el sistema virtual no se puede entregar más datos adjuntos..."	1-2016-82108	2-2016-79046	11 días
4	Queja	Devolución de obra	"Obras que ya tenía registradas y cambiaron de status a devueltas..."	1-2016-82844	2-2016-79224	12 días
5	Sugerencia	Técnico	"No fue posible realizar el proceso por la página..."	1-2016-84939	2-2016-79075	6 días
6	Sugerencia	Servicio	"Algunos empleados deben ser más amables"	1-2016-84964	2-2016-79045	6 días
7	Sugerencia	Técnico	"No use el sistema de registro en línea porque es muy antiguo"	1-2016-87229	2-2016-79223	3 días
8	Sugerencia	Técnico	"La línea de soporte telefónico para cuando se bloquea el usuario"	1-2016-88703	2-2016-81200	3 días
NOVIEMBRE 2016						
N°	Tipo de solicitud	Motivo	Texto de la solicitud	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	Tiempo de respuesta
1	Reclamo	Técnico	"No me pude registrar a la página web de derecho de autor"	1-2016-89554	2-2016-81201	0 días
2	Sugerencia	Cursos virtuales	"Acceder a los textos de los cursos virtuales en cualquier momento del año..."	1-2016-91795	2-2016-87717	8 días
3	Queja	Técnico	"He diligenciado bien mi inscripción y no me la recibe"	1-2016-95325	2-2016-87416	9 días
5	Sugerencia	Registro	"Permitir registrar una serie de obras bajo el mismo título..."	1-2016-96368	2-2016-91088	10 días
6	Queja	Técnico	"Se confundieron las obras en el registro en línea de 2014..."	1-2016-96868	2-2016-91086	9 días
7	Reclamo	Tiempo de respuesta	"No se debería tomar los 15 días para responder sobre una obra..."	1-2016-97791	2-2016-91087	7 días

K:\2016\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORME PQRS, CUARTO TRIMESTRE 2016.docx



DICIEMBRE 2016

N°	Tipo de solicitud	Motivo	Texto de la solicitud	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	Tiempo de respuesta
1	Sugerencia	Técnico	"La página siempre está caída"	1-2016-101402	2-2016-3094	17 días
2	Sugerencia	Servicio	"Más ventanillas de radicación"	1-2016-101401	2-2017-3093	17 días
3	Queja	Técnico	"No puedo registrar mis obras en línea..."	1-2016-101425	2-2017-3100	17 días
4	Sugerencia	Técnico	"Fue imposible el registro de obras"	1-2016-101382	2-2017-3101	17 días
5	Reclamo	Técnico	"Alternativa para registrar mis obras en línea"	1-2016-101365	2-2016-96287	0 días
6	Queja	Técnico	"No me deja registrar mi obra"	1-2016-96291	2-2016-101564	1 día
7	Reclamo	Técnico	"No puedo ingresar a mi cuenta de registro"	1-2016-101636	2-2016-96477	3 días
8	Queja	Asesoría jurídica	"El abogado está calificando bajo subjetividad el mérito de una obra"	1-2016-101678	2-2017-3104	15 días
9	Sugerencia	Servicio	"Me atendieron de forma tosca"	1-2016-101776	2-2017-3095	12 días

4. 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.

K:\2016\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORME PQRS, CUARTO TRIMESTRE 2016.docx



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**

Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior



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.

K:\2016\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORME PQRS, CUARTO TRIMESTRE 2016.docx



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**

Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior



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.

K:\2016\K-2 ATENCION PQRS\INFORMES\INFORME PQRS, CUARTO TRIMESTRE 2016.docx