



# Informe sobre Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

## Primer trimestre 2022

### PRESENTACIÓN:

El proceso de quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, denuncias y felicitaciones 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 diferentes solicitudes 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, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, denuncias y felicitaciones 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, solicitudes de información, denuncias y felicitaciones presentados por los usuarios durante el periodo comprendido entre el 1° de enero al 31 de marzo de 2022.

### OBJETIVO:

Presentar el informe de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones relacionadas con la Dirección Nacional de Derecho de Autor, durante el primer trimestre de 2022 y recibidas a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

## 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 5:00 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 5:00 p.m..
	Línea fija desde Bogotá	PBX: 601 7868220	
Atención virtual	Aplicativo sitio Web	<a href="http://www.derechodeautor.gov.co">www.derechodeautor.gov.co</a> Servicio al Ciudadano: <a href="http://www.derechodeautor.gov.co/web/guest/sugerencias-reclamos-quejas-y-felicitaciones">http://www.derechodeautor.gov.co/web/guest/sugerencias-reclamos-quejas-y-felicitaciones</a>	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	<a href="mailto:info@derechodeautor.gov.co">info@derechodeautor.gov.co</a>	
Buzón de sugerencias	Buzón de sugerencias	Calle 28 # 13ª-15, Piso 17	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m..

## 2. Total de solicitudes recibidas en la DNDA en el primer trimestre:

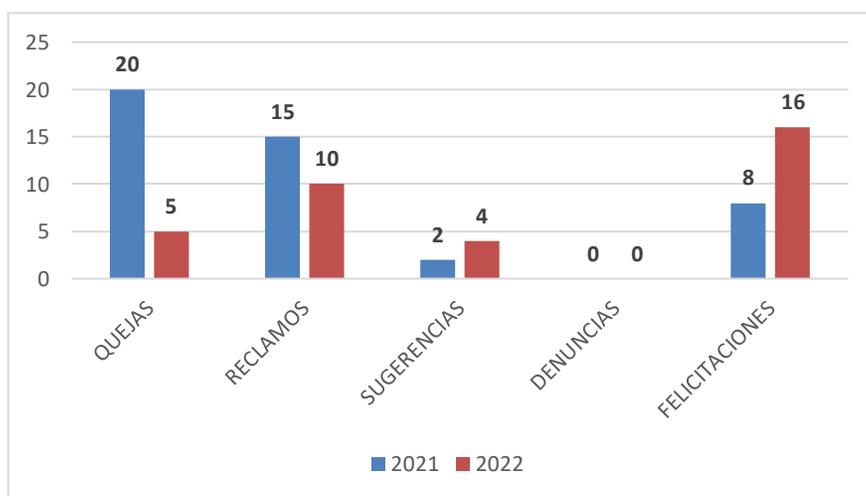
SOLICITUDES	
Solicitudes de registro de obras	26.809
Consultas	11
Demanda/denuncia	0
Derechos de petición	62
Acción de tutela	4
Quejas	5
Reclamos	10
Sugerencias	4
Felicitaciones	16
Solicitudes de información	1353
Solicitudes de concepto	1
Solicitud de certificados de registro	119
Solicitudes de copias	46
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución	9
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0
<b>Total de número de solicitudes recibidas</b>	<b>28.440</b>

## 3. PQRSF recibidas según su naturaleza:



MES	CONCEPTO	TOTAL RECIBIDOS	% SOBRE EL TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES
ENERO	Quejas	1	1%
	Reclamos	6	7%
	Sugerencias	3	3%
	Denuncias	0	0%
	Felicitaciones	3	3%
FEBRERO	Quejas	1	1%
	Reclamos	3	3%
	Sugerencias	0	0%
	Denuncias	0	0%
	Felicitaciones	1	1%
MARZO	Quejas	3	3%
	Reclamos	1	1%
	Sugerencias	1	1%
	Denuncias	0	0%
	Felicitaciones	12	12%
<b>% DE QRSD SOBRE EL TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2022</b>			<b>20%</b>

### 3.1. Comparativo primer trimestre 2021-2022



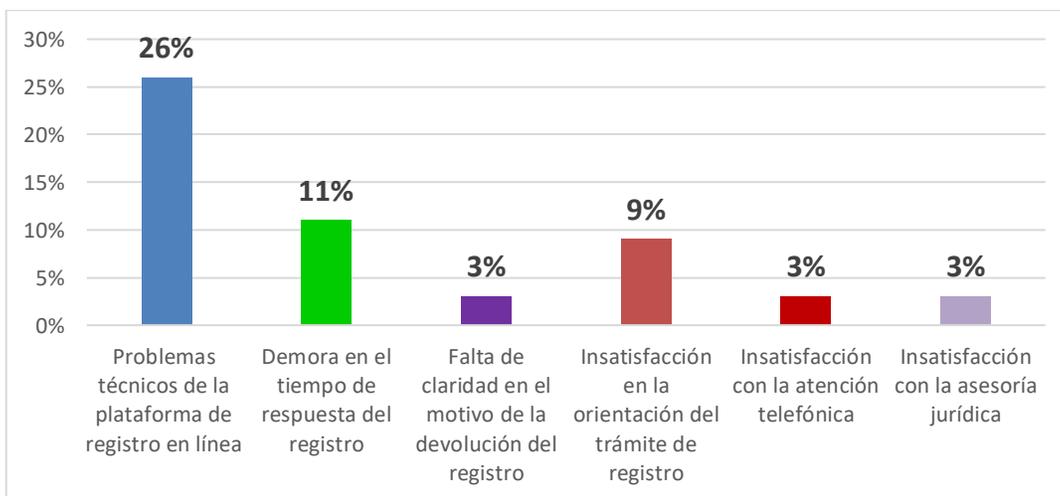
### 4. Tiempo promedio de respuesta a las QRSF recibidas:

MES	CONCEPTO	PROMEDIO DE TIEMPO
-----	----------	--------------------



DE RESPUESTA EN DÍAS		
ENERO	QUEJAS	7
	RECLAMOS	6
	SUGERENCIAS	5
	DENUNCIAS	-
	FELICITACIONES	6
FEBRERO	QUEJAS	11
	RECLAMOS	4
	SUGERENCIAS	-
	DENUNCIAS	-
	FELICITACIONES	47
MARZO	QUEJAS	19
	RECLAMOS	34
	SUGERENCIAS	1
	DENUNCIAS	-
	FELICITACIONES	6

## 5. MOTIVACIÓN DE CADA QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA.



## 6. RECIBIDAS SEGÚN EL MEDIO

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
-------	-------	---------	-------



FORMULARIO SITIO WEB	3	2	-
ENCUESTA SITIO WEB	4	-	-
FORMULARIO PRESENCIAL	-	-	5
CORREO INSTITUCIONAL	3	3	4
CORREO COMUNICACIONES	-	-	-
REDES SOCIALES	-	-	8
LÍNEA TELEFÓNICA	3	-	-

## 7. PQRS EN DETALLE

Cons ec.	Tipo de solicitud	Solicitud	Radicada entrada	Radicado respuesta	Dias de Rta
<b>ENERO</b>					
1	SUGERENCIA	<i>Permitir que la plataforma guarde la información diligenciada en los formularios de registro, de tal forma que si salgo e inicio sesión nuevamente, la información parcial que haya ingresado no se "pierda". De igual forma, podría mejorarse el tiempo de cierre de sesión automático; ya que la plataforma sólo demora alrededor de 1 min antes de cerrarse, luego de la inactividad</i>	1-2022-1008	2-2022-7574	12
2	SUGERENCIA	<i>Más aplicaciones específicas, como para información, con más iconos. Mejorar la versatilidad de la página y más robustez.</i>	1-2022-1010	2-2022-3497	3
3	QUEJA	<i>Se agradece actualizar / mejorar ostensiblemente la plataforma de registro ya que no facilita el proceso de registros de obras / software, ni permite guardar en cada paso, ni actualizar contactos lo que hace tedioso el proceso de registro y la estabilidad al subir anexos e información. (Se recomienda contratar un desarrollo desde cero y con tecnologías web de punta)."</i>	1-2022-1012	2-2022-5393	7
4	RECLAMO	<i>Creí que el correo que recibí confirmando la solicitud de registro era por ambas, pero me doy cuenta de que sólo es de Canto a la Luna cuyo radicado es 1-2020-3117. Al entrar a la página, no me arroja</i>	1-2022-2123	2-2022-5388	5



		<i>ningún resultado acerca de ese registro. Quisiera saber: 1. ¿Por qué no me arrojó resultados de la otra obra?, 2. ¿Por qué la página no arroja resultados de la obra de la que sí enviaron confirmación de solicitud de registro? (Canto a la Luna). De las dos canciones realicé la solicitud de registro el mismo día..."</i>			
5	RECLAMO	<i>Al comunicarse a las extensiones 1117 Y 1127, no le respondieron y requiere con urgencia un certificado actualizado de su software</i>	1-2022-4117	2-2022-6759	4
6	RECLAMO	<i>"VERIFICO EL ESTADO DE SU TRAMITE EN EL ENLACE ENVIADO Y NO LE FUNCIONA, NI SI QUIERA LE ABRE</i>	1-2022-4121	2-2022-10226	12
7	RECLAMO	<i>HOLA DESEO REGISTRAR MI LIBRO, PERO NO APARECE MI CIUDAD EN SU LISTADO, NO APARECE CALI. VALLE DEL CAUCA, APARECE PERO CALI NO. COMO HAGO PARA PONER MI DIRECCION ?GRACIAS</i>	1-2022-6153	2-2022-7674	2
8	SUGERENICA	<i>ME HE COMUNICADO 42 VECES CON EL # 2 DEL PBX QUE ENUNIA LA ASESORÍA JURÍDICA NO HA SIDO POSIBLE LA ASEORÍA JURÍDICA PARA SOLICITAR UNA ASESORÍA JURÍDICA POR ESO DE MANERA CORDIAL Y RESPETUOSA SOLICITO SE COMUNIQUEN CONMIGO AL .3125234837 PARA RECIBIR LA CORRESPONDIENTE ASESORÍA DEL TRÁMITTE DE REGISTRO SUGIERO RESPETUOSAMENTE REVISAR ESTE NUMERAL EN EL PBX PARA QUE NO SE VUELVA A PRESENTAR CON OTROS USUARIOS</i>	1-2022-6310	2-2022-7573	1
9	RECLAMO	<i>ME COMUNICO POR ESTE MEDIO PARA SOLICITAR RESPUESTA A PETICION DE REGISTRO DE OBRA LITERARIA INEDITA REALIZADA EL DIA 25 DE JUNIO DE 2021, LA CUAL LLEVA POR NOMBRE "SUEÑOS DE AMOR" DE LA CUAL AUN NO HE TENIDO UNA RESPUESTA. EL REGISTRO DE LA OBRA FUE SOLICITADA A CARGO DE: MARIA AYDE VALDEZ MUÑOZ CC: 25278705, A SU PRONTA RESPUESTA QUEDO ATENTAMENTE AGRADECIDO NUMERO DE REGISTRO: 1202163477</i>	1-2022-7079A	2-2022-9861	5



10	RECLAMO	<p>TENGO OBRAS REGISTRADAS DESDE 1992 Y HOY 26 DE ENERO DE 2022 ME ENCUENTRO CON LA SORPRESA DE QUE FALTAN VARIAS DE ELLAS EN LA LISTA DE OBRAS REGISTRADAS. QUIERO SABER CUAL ES EL MOTIVO DE QUE HAYAN DESAPARECIDO Y CÓMO PUEDO RECUPERARLAS. POR FAVOR DIGAME EL PROCEDIMIENTO A SEGUIR. YO TENGO COPIA DE LOS NÚMEROS DE REGISTRO Y LAS FECHAS DE RADICACIÓN DE TODAS MIS CANCIONES, UNA DE ELLAS ES ASÍ VIVO YO, DE LA CUAL ANEXO CERTIFICADO DE REGISTRO DE LA DNDA. . MUCHAS GACIAS Y QUEDO ATENTA A SU RESPUESTA..”</p>	1-2022-7253	2-2022-11641	7
<b>FEBRERO</b>					
1	RECLAMO	<p>EN EL AÑO 2011 LA UNIVERSIDAD LIBRE DE CARTAGENA ME PUBLICÓ UN LIBRO ELECTRÓNICO DENOMINADO LECCIONES DE DERECHO PRIVADO TOMO II. NANCY ECHEVERRIA ACUÑA. ISBN 978-958-8621-31-9 SIN EMBARGO USTEDES NO LO TIENEN RELACIONADO PARA QUE YO PUEDA SACAR UN CERTIFICADO DE AUTOR, SITUACIÓN QUE NECESITO POR FAVOR SE CORRIJA LO MAS PRONTO POSIBLE PARA OBTENER DICHO CERTIFICADO DE PARTE DE USTEDES</p>	1-2022-10988	2-2022-22493	5
2	RECLAMO	<p>INTENTO REGISTRARME A LA PAGINA POR PRIMERA VEZ Y DICE QUE MIS DATOS YA APARECEN REGISTRADOS, FAVOR NECESITO VERIFICAR SI HAY UNA SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD Y DATOS. AGRADECIENDO DE ANTE MANO Y PRONTA SOLUCION PARA PODER ASI REGISTRAR MIS CANCIONES GRACIAS</p>	1-2022-11730	2-2022-22492	3
3	RECLAMO	<p>Ustedes son unos payasos, su página no funciona y además no es asegurada (https) imposible de registrar una obra. O le chivearon el sitio o ustedes son unos incapaz. No me dice que EL FUTURO ES DE TODOS. Con mucho amor pero con mucha más rabia.</p>	1-2022-13861	2-2022-16429	5
4	QUEJA	<p>Saludos, Con el presente correo, espero expresar debidamente mi</p>	1-2022-17529	2-2022-22491	11



		<p><i>inconformidad con el servicio de la página web de derechos de autor. Inicialmente les comparto que estoy intentando hacer este trámite desde hace más de 4 meses y la verdad ya estoy es pero perjudicado, por varias razones: 1- El tiempo de respuesta 2- Estoy intentando hacer valer mis derechos constitucionales y por tal motivo me he remitido a hacer el debido registro ante ustedes, pero no es posible porque resulta que los documentos adjuntos nunca están bien. Esto me lleva a pensar que es un sistema corrupto y mal manipulado para el beneficio de unos cuantos, pues desde el momento que se inicia el registro, cuando hay que cargar los archivos al sistema, el mismo sistema no los recibe si no tienen el nombre del archivo como es debido y además son confusos en sus explicaciones. Anexan que debe ser un registro por canción, pero luego dicen que debe ser un solo archivo en formato pdf que contenga todas las letras + los fonogramas a registrar.... Y después dicen que no, ¿que debe ser de a uno? 3- Tanta tramitología es para que si al final no cumplen... Espero esto pueda ser leído y ojalá existiera la forma de uno poner una pqr y evidenciar como nos responden ante lo que queremos hacer bien... Supuestamente este es el mejor sistema de registro, pero al parecer es falsa la información... muchas gracias por nada y espero algún día poderlos denunciar como es debido para poder cambiar el país y hacer realmente un futuro mejor"</i></p>			
<b>MARZO</b>					
1	QUEJA - YOUTUBE	<p><i>Edite la información que me impide seguir los pasos, refresque la página mil veces, llame a la línea gratuita e incluso envié correos y cada que ingreso hay algo que me impide registrar mi obra, que tenaz el método de la página, para el siglo en el que estamos y como avanza la tecnología, pienso que es demasiado lento el plugin para actualizar la info. un día más perdido respecto a la meta de publicar mi libro. FUCK !</i></p>	1-2022-21423	2-2022-20880	1



2	QUEJA	<i>SEÑORA ANGULO, ESTOY A LA ESPERA DE LOS DOCUMENTOS QUE REGISTRE EN LA PLATAFORMA, TODOS ELLOS PORQUE EN MI PETICIÓN NO DISCRIMINÉ. SON TODOS. EL TERMINO PARA EXPEDIR COPIAS ES DE DIEZ DIAS HABLES DE ACUERDO CON LAS NORMAS, Y REALMENTE LO NECESITO URGENTE, POR FAVOR. ADEMAS LA ATENCIÓN TELEFONICA SIGUE SIENDO PESIMA, NO TIENEN DERECHO A TENER GENTE QUE LE IMPORTA CINCO LOS USUARIOS. QUEDO ATENTA, GRACIAS.</i>	1-2022-23298	2-2022-37379	32
3	RECLAMO	<i>Señores. Oficina Derechos de Autor Colombia. Ministerio del Interior. Buenos días. Debido a la Mala Voluntad y Altívez demostrada por los funcionarios que atendieron las llamadas que se hicieron del día de ayer, que acudí personalmente a radicar mi solicitud de Certificación de autoría de mis obras, las cuales son en verdad reveladas por Dios, y que se reclamó que en la misma página de información de registro no aparecía en lugar visible que están tramitando por cita virtual, las mando en físico. Lo correcto por lo menos debiera haber tenido cuidado el funcionario de indicar que lo dejara en sobre de manila y que lo recogían o crear un usuario en Derecho para eventualidades como está la cual es un símbolo de estar en contra de la guerra y la muerte de los niños en Ucrania, porque viva el Señor Zellensky pues también anhelamos la vida de nuestros funcionarios públicos, quienes están para bien servirnos y además que mi obra especialmente es para mostrarla a la infancia, aunque también los adultos se benefician. Como es símbolo de vida y soy artista simbólica que en breve vuelve Dios y quien me recibe lo recibe a Él, entonces manifiesto que les faltó cooperación y buena voluntad, que deben transformarse pues están representando el Derecho de los ciudadanos y deben comportarse como tal, la mando en físico. Muy amables.</i>	1-2022-25743A	2-2022-38475	34
4	QUEJA	<i>...En el análisis hecho a las fechas y respuesta tardía a las solicitudes de</i>	1-2022-27665	2-2022-38477	25



		registro, se observa total negligencia, ausencia de auditoría, total irresponsabilidad, total anarquía, total ausencia de control interno, al parecer esa entidad NO tienen un director idóneo responsable, debería de ceder el cargo a una persona profesional, que por lo menos entienda los diferentes necesidades y urgencia que algunos escritores tenemos de publicar nuestras obras. La negligencia demostrada, también está inmersa en el desorden burocrático que existe dentro de esa entidad y corrupción, este mismo oficio, se lo estoy enviando a Procuraduría General de la Nación, y al Sr ministro, hoy mismo. No le voy a enviar ninguna dirección electrónica, le presento y mostrarle las radicaciones hechas en las diferentes entidades de Gobierno, en su oficina y personalmente.			
5	SUGERENCIA - FACEBOOK	Por favor transmitir virtual para quienes NO estamos en Bogotá. Gracias.	1-2022-27714	2-2022-27122	1

## 7. RECUENTO DE ALGUNAS FELICITACIONES

Tipo de solicitud		Solicitud	Radicada entrada	Radicada respuesta	Días de Rta
<b>ENERO</b>					
1	FELICITACION	Excelente atención	1-2022-1013	2-2022-9789	17
2	FELICITACION	Muchas gracias, ya me han respondido y todo está solucionado. Muy oportuna y eficaz. Los felicito, no me lo esperaba. Gracias de nuevo.	1-2022-6146	2-2022-6803	1
3	FELICITACIONES	Un cordial saludo. Respuesta recibida, agradecemos la información y aclaración brindada. Es un muy buen servicio que brinda la DNDA del Ministerio del Interior. Gracias	1-2022-6965	2-2022-7696	1
<b>FEBRERO</b>					
1	FELICITACION	Acuso de recibido. Muchas gracias por resolver mi inquietud, y de acuerdo a su respuesta, estoy realizando el registro pertinente. Hago un reconocimiento a este espacio que prestan para resolver inquietudes, lo hacen de una manera muy clara y eficiente. .	1-2022-15904	2-2022-37373	47
<b>MARZO</b>					
1	FELICITACIONES		1-2022-18987	2-2022-20069	3



2	FELICITACIONES	<i>El servicio es eficiente y eficaz</i>	1-2022-18991	2-2022-20071	3
3	FELICITACIÓN - FACEBOOK	<i>Muchas gracias por dejarla publicada porque el tema es muy importante. Muy claras las explicaciones.</i>	1-2022-19170	2-2022-18805	1
4	FELICITACIONES	<i>"Gracias por su atención y servicios</i>	1-2022-19560	2-2022-20070	1
5	FELICITACIONES		1-2022-21422	2-2022-20869	1
6	AGRADECIMIENTOS ATENCIÓN PRESTADA	<i>"Buenas tardes, Teniendo en cuenta que en el día de hoy, la Dirección Nacional de Derechos de Autor atendió nuestras dudas relacionadas con el uso de software legal; al respecto, manifestamos nuestro agradecimiento por la amable colaboración que nos prestó el funcionario Darwin Alfonso López. Cordial saludo. .</i>	1-2022-23274	2-2022-37374	32
7	FELICITACIONES	<i>He asistido a las conferencias virtuales, excelente (Gracias) capacitar al escritor</i>	1-2022-24349	2-2022-37376	29
8	FELICITACIÓN - FACEBOOK	<i>La poesía es amor, Es numen glorioso, En la roca del alma, Es sed que abrasa, Como rojo estival, Es sacarles el clímax a todas las almas.</i>	1-2022-26184	2-2022-26227	1
9	FELICITACIÓN - TWITTER	<i>Edwin Carvajal-España; Maravillosa ilustración, muy acorde al tema a tratar.</i>	1-2022-26190	2-2022-26228	1
10	FELICITACIÓN - INSTAGRAM	<i>valeparedes38Los amo!!!! Gracias por este seminario tan especial. ♥♥♥♥</i>	1-2022-26192	2-2022-26229	1
11	FELICITACIÓN - INSTAGRAM	<i>paulitap26Me parece un video bien elaborado, además, es educativo! Excelente trabajo chicos!!!</i>	1-2022-27339	2-2022-26656	1
12	FELCITACIÓN - INSTAGRAM	<i>Respondió a tu historia (encanto gana su oscar): Un país bendecido.</i>	1-2022-27719	2-2022-27125	1

## 8. 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:** 30 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.

**Término de respuesta:** 30 días hábiles siguientes a la radicación.



**Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

**Término de respuesta:** 30 días hábiles siguientes a la radicación.

**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 radicación.

**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:** 30 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 30 días hábiles siguientes a la radicación; entidad pública, 30 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.

## 9. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

- ✓ Decreto 491 del 28 de marzo de 2020
- ✓ Constitución Política, artículos 23.
- ✓ Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- ✓ 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.
- ✓ Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.



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