



**DIRECCIÓN NACIONAL  
DE DERECHO DE AUTOR**

Unidad Administrativa Especial  
Ministerio del Interior



# INFORME

## ATENCIÓN OPORTUNA A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLITUDES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA

**SEGUNDO TRIMESTRE 2015**

**Elaborado por: Unidad de Divulgación y Prensa**



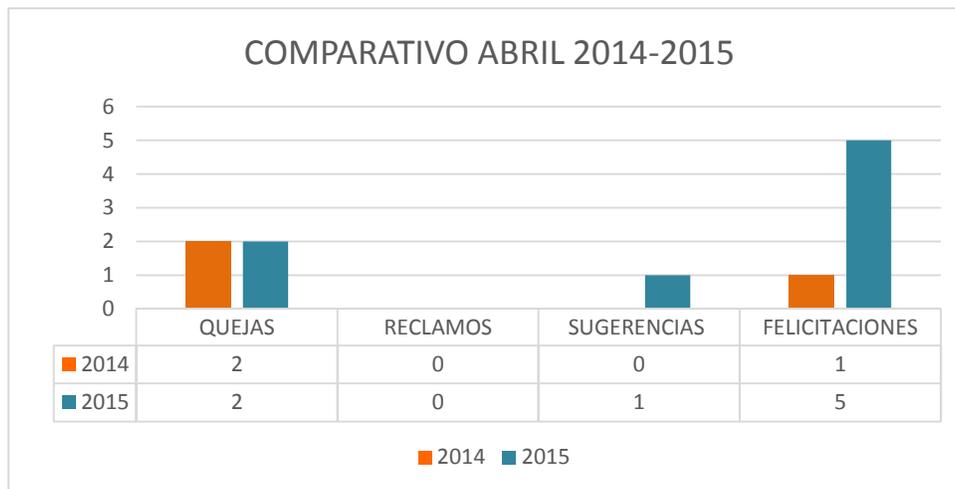
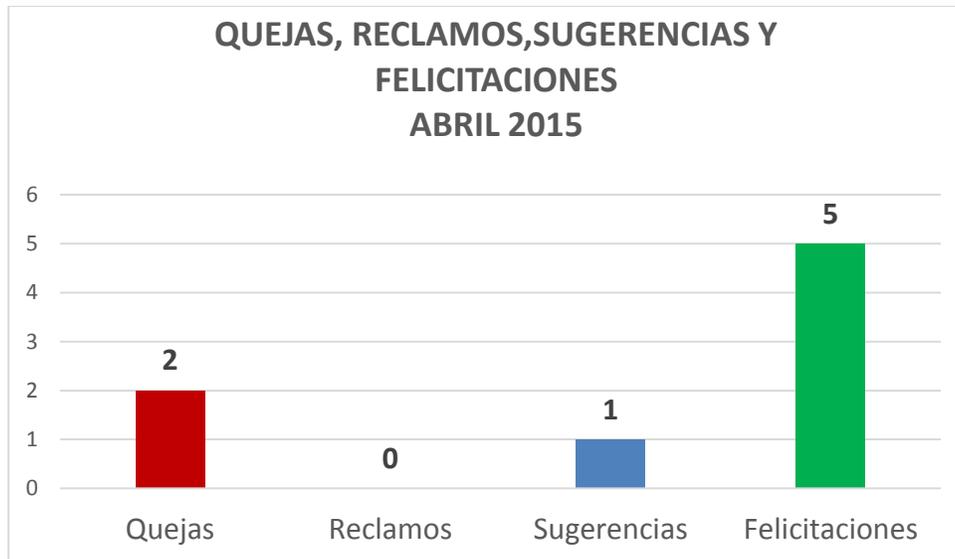
• Calle 28 N° 13a - 15 Piso 17  
• [info@derechodeautor.gov.co](mailto:info@derechodeautor.gov.co)  
• [www.derechodeautor.gov.co](http://www.derechodeautor.gov.co)

• PBX: (571) 341 8177  
• Telefax: (571) 286 0813  
• Línea PQR: 01 8000 127878



## 1. ATENCIÓN A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLITUDES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA

### a. ABRIL



X:\2015\A-2 Divulgación y Prensa\A-2.2 Atención al Ciudadano\INFORMES\INFORME QRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2015.docx



## RELACIÓN SOLICITUDES ABRIL 2015

| N° | Tipo de solicitud        | Texto del ciudadano  | Radicado de entrada | Radicado de respuesta | ¿Resuelta en términos? |
|----|--------------------------|--|---------------------|-----------------------|------------------------|
| 1  | Solicitud de información | Quiero saber más sobre derechos de autor.  | 1-2015-29504        | 2-2015-42779          | Si                     |
| 2  | Queja                    | No hay espacio de nacionalidad en la cesión de derechos pero el sistema se bloquea si esta no se pone. | 1-2015-30933        | 2-2015-34000          | Si                     |
| 3  | Sugerencia               | Habilitar la página web para consulta desde aplicativos móviles  | 1-2015-26372        | 2-2015-29484          | Si                     |
| 4  | Queja                    | Mal servicio por parte de la abogada Gloria Cajavilca.   | 1-2015-25289        | 2-2015-29483          | Si                     |

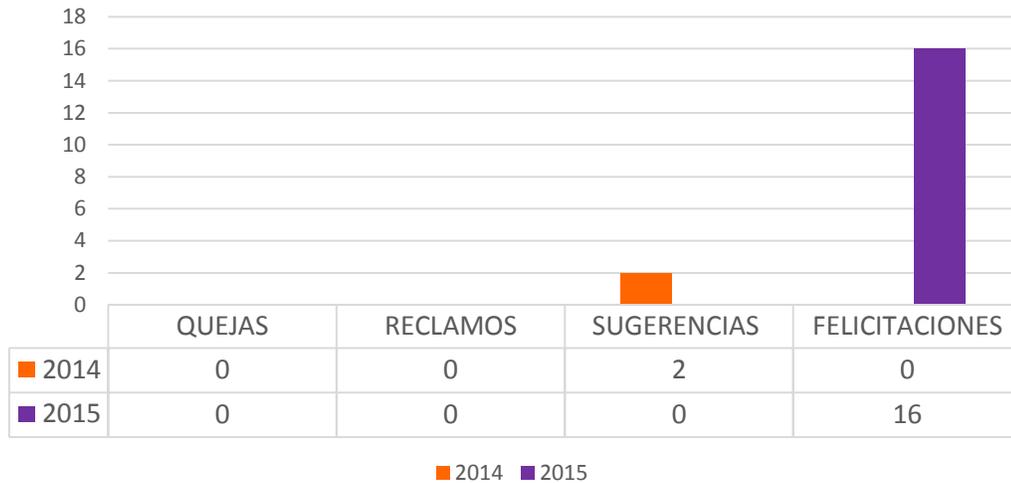
## b. MAYO



X:\2015\A-2 Divulgación y Prensa\A-2.2 Atención al Ciudadano\INFORMES\INFORME QRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2015.docx



### COMPARATIVO MAYO 2014-2015



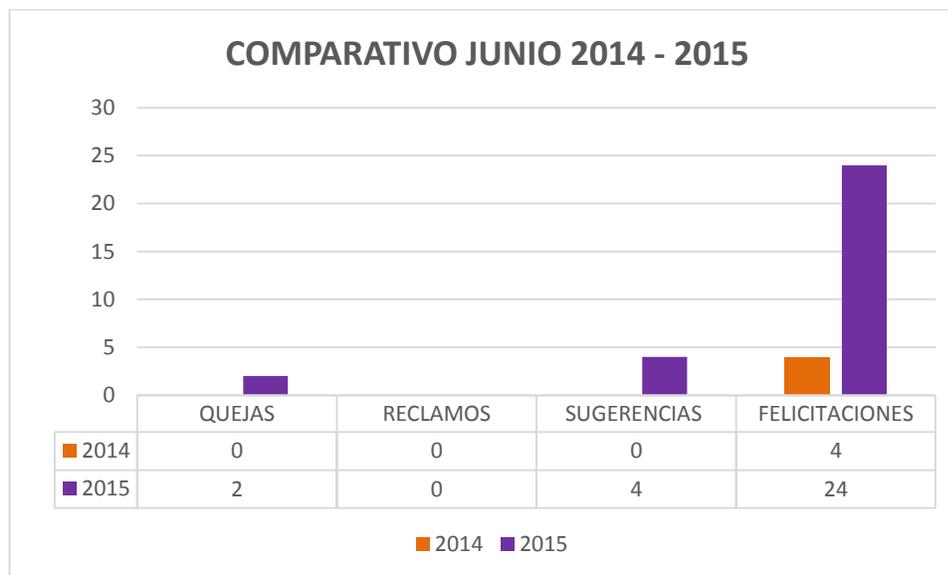
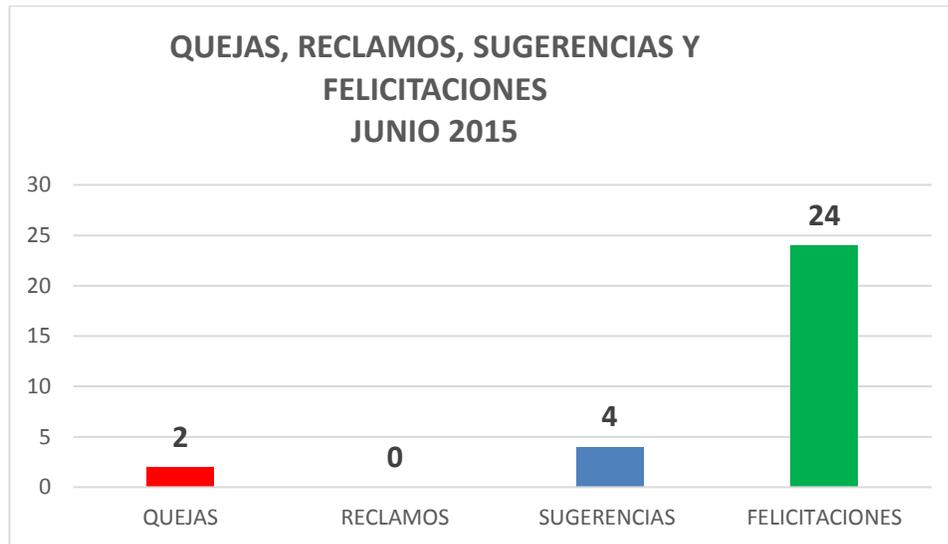
### RELACIÓN SOLICITUDES MAYO 2015

| N° | Tipo de solicitud        | Texto del ciudadano  | Radicado de entrada | Radicado de respuesta | ¿Resuelta en términos? |
|----|--------------------------|--|---------------------|-----------------------|------------------------|
| 1  | Solicitud de información | Apoyo para publicar mi novela.                               | 1-2015-37467        | 2-2015-49898          | Si                     |
| 2  | Reclamo                  | Reclamo servicio sitio web en acceso a consulta de registro. | 1-2015-33533        | 2-2015-33833          | Si                     |

X:\2015\A-2 Divulgación y Prensa\A-2.2 Atención al Ciudadano\INFORMES\INFORME QRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2015.docx



### c. JUNIO



X:\2015\A-2 Divulgación y Prensa\A-2.2 Atención al Ciudadano\INFORMES\INFORME QRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2015.docx



| N° | Tipo de solicitud        | Texto del ciudadano   | Radicado de entrada | Radicado de respuesta | ¿Resuelta en términos? |
|----|--------------------------|---|---------------------|-----------------------|------------------------|
| 1  | Sugerencia               | Más amabilidad por parte de las radicadoras.  | 1-2015-48017        | 2-2015-49901          | Si                     |
| 2  | Queja                    | Demora en el registro de las obras.   | 1-2015-49356        | 2-2015-49899          | Si                     |
| 3  | Sugerencia               | Es muy complicado registrar por internet.   | 1-2015-43907        | 2-2015-45677          | Si                     |
| 4  | Solicitud de información | Quisiera saber la ubicación de la DNDA.   | 1-2015-48452        | 2-2015-49897          | Si                     |
| 5  | Solicitud de información | ¿En qué oficina se realiza la inscripción de derecho de autor?                      | 1-2015-46605        | 2-2015-46377          | Si                     |
| 6  | Sugerencia               | Prontitud en las respuestas   | 1-2015-41374        | 2-2015-43555          | Si                     |
| 7  | Queja                    | Demora en el trámite de registro.   | 1-2015-43220        | 2-2015-42556          | Si                     |
| 8  | Sugerencia               | El tiempo de respuesta y la expedición del certificado de registro es muy demorado. | 1-2015-48757        | 2-2015-49896          | Si                     |

X:\2015\A-2 Divulgación y Prensa\A-2.2 Atención al Ciudadano\INFORMES\INFORME QRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2015.docx