



Informe sobre Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

Primer trimestre 2019

Elaborado por: Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano



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 enero y el 31 de marzo de 2019.

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 2019 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 5:30 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 Web sitio	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 # 13ª-15, Piso 17	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m..

2. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA:

MES	CONCEPTO	TOTAL RECIBIDOS
ENERO	Quejas	1
	Reclamos	3
	Sugerencias	5
	Denuncias	0
	Felicitaciones	81
FEBRERO	Quejas	8
	Reclamos	6
	Sugerencias	6
	Denuncias	0
	Felicitaciones	65
MARZO	Quejas	7
	Reclamos	4
	Sugerencias	9
	Denuncias	0
	Felicitaciones	111

2.1. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS

MES	CONCEPTO	RESUELTAS EN TÉRMINOS	RESUELTAS FUERA DE TÉRMINOS	POR RESPONDER
ENERO	QUEJAS	2	0	0
	RECLAMOS	2	0	0
	SUGERENCIAS	5	1	0

C:\Users\narias\Documents\DNDA\SERVICIO AL CIUDADANO\INFORMES PQRS PRIMER TRIMESTRE 2019 FINALIZADO, mayo 20.docx



FEBRERO	DENUNCIAS	0	0	0
	FELICITACIONES	81	0	0
	QUEJAS	8	0	0
	RECLAMOS	5	1	0
	SUGERENCIAS	7	2	0
	DENUNCIAS	0	0	0
MARZO	FELICITACIONES	65	0	0
	QUEJAS	4	1	0
	RECLAMOS	4	0	0
	SUGERENCIAS	9	0	0
	DENUNCIAS	0	0	0
	FELICITACIONES	111	0	0

2.2. MOTIVACIÓN DE CADA SOLICITUD

MES	TIPO DE SOLICITUD				
ENERO		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
	REGISTRO EN LÍNEA			1	
	REGISTRO DE OBRAS RED NARANJA		2		
	TIEMPO DE RESPUESTA			2	
	SERVICIO BRINDADO	1			81
	DIFUSIÓN			1	
MES	TIPO DE SOLICITUD				
FEBRERO		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
	REGISTRO EN LÍNEA	3		4	
	REGISTRO DE OBRAS	1	4		
	SITIO WEB		1		
	TIEMPO DE RESPUESTA	2			
	TRÁMITES JURISDICCIONALES	2			
	FORMULARIOS DE REGISTRO DE OBRAS			1	
	SERVICIO BRINDADO		1	1	65
MES	TIPO DE SOLICITUD				
MARZO		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
	REGISTRO EN LÍNEA			3	
	PAGINA WEB			2	



REGISTRO DE OBRAS	3	4	2	
TIEMPO DE RESPUESTA			1	
SERVICIO DE CHAT				
ASESORÍA JURÍDICA	1		1	
SERVICIO BRINDADO	1		1	111

2.3. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL MEDIO

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
FORMULARIO SITIO WEB	8	20	16
FORMULARIO PRESENCIAL	83	71	118
CORREO INSTITUCIONAL	0	0	0
REDES SOCIALES	0	0	0
LÍNEA TELEFÓNICA	0	0	0

2.4. PQRSD EN DETALLE

N°	Tipo de solicitud	Texto de la solicitud	Radicado de entrada	Radicado de respuesta
Enero				
1	RECLAMO	"Buenos días. a continuación, me permito hacer un reclamo de acuerdo al registro de una obra literaria inédita, la cual, al serme expedido el certificado de la misma, me doy cuenta que el número de cédula del autor (yo) no corresponde con mi número real: 83041578. En dichos datos aparece el número: 679835, el cual no corresponde. Sumado a lo anterior, esta se puede corroborar en los datos del solicitante y que se hizo en nombre propio. de acuerdo a lo expuesto solicito sea corregida esta anomalía del registro de mi obra literaria. y que se nota en el certificado adjunto. gracias, por su atención, respuesta y solución."	1-2019-8756	2-2019-13550
2	RECLAMO	"buen día cordial saludos, seguí las instrucciones para el registro de mi obra musical con radicado número-1-2018-90362 el día 4 de julio del 2018, hice la solicitud y me apareció después de los días de espera, que fue devuelto, deseo me orienten a ver la razón ya que necesito registrar este tema gracias por su valiosa atención y estoy atento a sus comentarios."	1-2019-4743	2-2019-10961
3	SUGERENCIA	"El tiempo de respuesta para el trámite solicitado me parece muy largo, debería ser automatizado el proceso."	1-2019-8359	2-2019-10963



4	SUGERENCIA	<i>"Mejorar y hacer más clara la interfaz de registro de obras online. Mejorar la conectividad para revisar los estados de fijación online"</i>	1-2019-7445	2-2019-6318
5	SUGERENCIA	<i>"cordial saludo. Mi sugerencia es que abran la red naranja también para las obras que ya han sido publicadas -entiendo que hasta el momento son inéditas - para que los autores que ya publicamos tengamos opciones de hacer otros negocios. tengo registrada en derechos de autor mi novela "el milagro de vista hermosa", ya fue publicada por una editorial americana, pero a través de la red naranja tendría posibilidades de otros negocios con productoras de cine y televisión, cazatalentos u otra editorial que desee publicarlo. les pido tener en cuenta esta solicitud. muchas gracias"</i>	1-2019-5374	2-2019-6319
6	QUEJA	<i>"No abrieron el correo entero y no revisaron el adjunto obligándome a venir a las oficinas, sin embargo, el servicio en la sede fue bueno."</i>	1-2019-6944	2-2019-6312
7	SUGERENCIA	<i>"Tener en Cúcuta sede de la DNDA."</i>	1-2019-4308	2-2019-5764
8	SUGERENCIA	<i>"Ser más rápidos en los tramites, que por máximo se tarden 20 min."</i>	1-2019-2005	2-2019-5763
Febrero				
1	QUEJA	<i>"Con el fin de preconstituir prueba, muy respetuosamente le solicito se sirva verificar los siguientes Links haciendo constar su autenticidad para fines judiciales"</i>	1-2019-10269	2-2019-13518
2	QUEJA	<i>"Con el fin de preconstituir prueba, muy respetuosamente le solicito se sirva verificar los siguientes Links haciendo constar su autenticidad para fines judiciales"</i>	1-2019-10270	2-2019-13518
3	QUEJA	<i>"Lo que pasa es que no puedo acceder a mi usuario ya que mi documento de identificación está asociado a un correo electrónico que ya no uso. por favor Necesito ayuda para actualizar la información para poder registrar mi cédula con los datos nuevos"</i>	1-2019-12791	2-2019-13523
5	RECLAMO	<i>"Intento registrarme en la página y me dice que mi tipo y número de documento ya existe o está registrada y yo personalmente no recuerdo haberlo hecho ingrese mis correos a través de olvidé mi contraseña y ninguno de ellos está registrado en su base de datos deseo registrarme para poder iniciar a registrar mis productos como creador audiovisual"</i>	1-2019-13362	2-2019-13524
6	QUEJA	<i>"Soy emprendedora, artista y escritora, intente en repetidas ocasiones realizar el registro en línea de mis obras y no he podido porque el sistema no responde, también realice mi registró en la Red Naranja y tampoco ha sido posible ingresar en esta plataforma. Que puedo hacer en ese caso"</i>	1-2019-10747	2-2019-10962
7	QUEJA	<i>"Por medio de este correo electrónico me dirijo a ustedes para manifestar una queja formal con la entidad, Dirección Nacional de Derechos de Autor ya que el pasado mes de junio de 2018 solicite una inscripción de obra literaria inédita por el cual nunca recibí respuesta a pesar que el número de radicado de dicha solicitud es: 1-2018-64271 para el registro de mi obra literaria con Título, DIAGNÓSTICO DEL BANCO DE CAPACITADORES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE</i>	1-2019-11652	2-2019-10934



		CAPACITACIÓN DE LA ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA -ESAP- TERRITORIAL CAUCA; DE ACUERDO A LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS EN EL MARCO NORMATIVO INTERNO AÑO 2017, por lo tanto solicito que se me dé,, el derecho de registrar mi obra literaria para sí tener para mí, la producción académica requerida de mi autoría"		
8	SUGERENCIA	"Para obra audiovisual el campo requerido para subir la obra debe ser más amplio"	1-2019-13998	2-2019-13533
9	SUGERENCIA	"Ser más claros en los ítems de los requerimientos en la página para registrar obras. Ejemplo cesión de derechos ubicar mejor al solicitante para registrar bien en la página"	1-2019-14439	2-2019-13532
10	SUGERENCIA	"Se sugiere hacer la revisión pertinente de los procesos de radicación por parte de los funcionarios ya que para un trámite se ha tenido que radicar 4 veces un documento con observaciones diferentes lo que dilata el proceso y perjudica a quienes lo están radicando"	1-2019-11429	2-2019-13522
11	QUEJA	"Intenté varias veces realizar trámite en línea no teniendo resultados positivos, el proceso no es Claro"	1-2019-11427	2-2019-13520
12	SUGERENCIA	"La aplicación no funciona, lleno mis datos para hacer el registro y dice error. Qué lástima sería una gran aplicación"	1-2019-18789	2-2019-21730
13	RECLAMO	"He solicitado una información, nunca llegó la respuesta desde hace un mes. Los derechos deberían ser internacionales en USA registras una obra y si un colombiano a utiliza en Colombia puede ser demandado sin ningún inconveniente, pero si en Colombia registra una obra y en Argentina la usan no se puede solucionar nada perdimos la hora. Eso debería cambiar. Red Naranja es una farsa un año completo sin ninguna vista ni mensaje nada sobre mi proyecto"	1-2019-15873	2-2019-21722
14	RECLAMO	"Por error de nosotros registramos una obra con el título El Siete Machos y radicado con el número 1-2018-66633 con fecha del 16 de julio de 2018 el verdadero título de la obra es "el siete saltos" cuya solicitud de cambio se hizo con el radicado 1-2018-69591 el 3 de agosto de 2018 que fue devuelto, ese mismo día se hizo de nuevo la solicitud con el radicado 1-201-69600 el cual aparece que está en trámite. Por favor realizado todos los trámites pertinentes le solicito muy comedidamente colocarle a la obra El Siete saltos"	1-2019-13511	2-2019-15019
15	SUGERENCIA	"Me indican en la ventanilla de atención que debo indicar en el formulario de registro de contratos quién debe ser el Cedante y quién el cesionario. Sería más cómodo y seguro que el formulario indicará estas dos figuras"	1-2019-13989	2-2019-18498
16	QUEJA	"En plurimas ocasiones acudí con la finalidad de registrar la obra editada en España por la editorial EAB radicando Iguualmente varias solicitudes ante la devolución del funcionario de turno aduciendo que en la obra no aparecen nombres de autores, os derechos de autor, la editorial y el impresor estando presentes en la obra editada"	1-2019-19687	2-2019-18410
17	RECLAMO	"El día de hoy registré mi cuenta con el correo electrónico mal escrito y ya no puedo corregirlo"	1-2019-15085	2-2019-17762



		<i>me dice que mi cédula ya está registrada con ese correo. Qué puedo hacer</i>		
18	RECLAMO	<i>"Por qué no aparecen mis obras en la red naranja para ofertarlas"</i>	1-2019-19809	2-2019-17357
19	RECLAMO	<i>"Escribo porque quise verificar el manejo de información personal en la red y resulta que cuando escribo mi cédula aparece toda mi información disponible (nombre completo, cédula, teléfono personal, dirección de correspondencia, entre otros, afortunadamente algunas cosas desactualizadas por lo que no quise actualizar mi información acá tampoco) en sus bases de datos y con la posibilidad de ser descargada por cualquier persona que guste. Pienso que es una irresponsabilidad de su parte que su sistema no cuente o no se ajuste a las leyes como el habeas Data"</i>	1-2019-16242	2-2019-17355
20		<i>"Por medio de este correo electrónico me dirijo a ustedes para manifestar una queja formal con la entidad, Dirección Nacional de Derechos de Autor ya que el pasado mes de junio de 2018 solicite una inscripción de obra literaria inédita por el cual nunca recibí respuesta..."</i>	1-2019-13510	2-2019-15020
21	SUGERENCIA	<i>"no puedo ingresar a la cuenta de correo derecho de autor"</i>	1-2019-14833	2-2019-13537
22	RECLAMO	<i>"Buenos días el día 10 de enero del 2019 realicé el registro de un software con el número de radicado 1-2019-2603 y hasta la fecha de hoy 13-02-2019 no he tenido respuesta a la solicitud, lo cual me ha retrasado en la entrega del registro al cliente. Gracias"</i>	1-2019-14052	2-2019-14425
MARZO				
1	RECLAMO	<i>"Srs. Dirección nacional de derechos de autor hay un error con mi cedula que sale otro nombre un tal moises con mi número y no he podido registrar mis obras y es primera vez que pasa algo así por favor espero su respuesta."</i>	1-2019-24829	2-2019-22679
2	QUEJA	<i>"Solicito amablemente me puedan ayudar con la solicitud para el nuevo trámite radicado a nombre de toquica s.a.s. quien actúa como cedente de los derechos a la sociedad colombiana de arquitectos, toda vez que el primer formulario con número de radicado 1-2019-17343 con fecha de solicitud 21 de febrero que se diligenció con ayuda del asesor Jeison Uriza cantor fue devuelto por mala información por parte de él, ya que él indica en el momento de llenar el formulario que el cedente es una persona natural y no una jurídica y en el acta de contrato registra a nombre de las dos empresas anteriormente nombradas, lo que genera incongruencia entre lo que se solicita y el documento que se adjunta, en el formulario en línea."</i>	1-2019-26918	2-2019-35754
3	QUEJA	<i>"Muy apreciados señores: muy interesante la posibilidad de ingresar la inscripción, pero es muy complicado pues el sistema no es práctico y en el caso de editores e impresores no deja la trazabilidad del sistema obligando varias veces a repetir la acción, de manera que no es práctico y demasiado complicado y hace que el usuario desista de el registro lo cual produce inicios de corrupción. Mil gracias. a sequera magister y ph.d aeroespacial."</i>	1-2019-26779	



4	SUGERENCIA	<i>"Srs. DNDA. Mi sugerencia es en procura de un mejor, transparente y funcional registro de obras musicales publicadas. en la actualidad no existe o no hay la opción en el sitio web dedicado a este tipo de registro de hacer claridad en mejora de la identificación de dichas obras musicales ya que no aparece un reglón en el cual se puedan digitar, año de grabación o publicación, nombre de los intérpretes, y título de la obra con el que aparece en el álbum. así de esta forma se evitará que sigan apareciendo obras no identificadas u obras(oni) en la plataforma de Sayco, algo que va en detrimento del autor o autores. Tampoco aparece un espacio dedicado al registro del compositor o compositores de los arreglos musicales de dichas obras publicadas y que generan regalías por ejecución pública de ellas. Atte. Luis Ojeda morón c.c. 6617029 carnet Sayco: 1823."</i>	1-2019-27696	2-2019-40288
5	SUGERENCIA	<i>"Agilidad en los servicios- hago representación de la cia. Colombiana de organización empresarial archivar Ltda. y para solicitar el certificado me dicen que se demoran 10 a 15 días hábiles."</i>	1-2019-26598	2-2019-37689
6	SUGERENCIA	<i>"Brindar más información en la página web sobre los causales de devolución, rechazo o aceptación de las obras a registrar pues a mi correo no llego la información."</i>	1-2019-25133	2-2019-21980
7	SUGERENCIA	<i>"El personal que atiende tanto presencial como telefónicamente debe tener el conocimiento necesario para orientar al ciudadano y ser más ágiles en los trámites. He venido dos veces y difieren en la orientación, tienen cruce de información, una persona dice una cosa y la otra, otra cosa."</i>	1-2019-24517	2-2019-21834
8	SUGERENCIA	<i>"Me dirijo a ustedes para hacerles una pequeña sugerencia dentro de la inscripción de obras artísticas por web en la zona donde dice "descripción de la obra", pues recientemente he registrado obras artísticas en las cuales he tenido que reducir la descripción de la obra porque no me ha cabido las descripciones en general, y eso que intento ser lo más básico y completo para hacerlas. No sé si se pueda permitir más espacio dentro de esa ventana, o en caso de que haya otra manera de hacer la descripción más larga, sería de gran ayuda saberla...)"</i>	1-2019-30250	2-2019-34209
9	QUEJA	<i>"Muy buenas noches. he registrado más de 10 obras en sus oficinas desde el año de 1996 pero en el visor solo aparecen 5. ¿qué pudo haber pasado? ¿por qué no aparece por ejemplo mi obra musical titulada "presentía" que data del año 1996/7?"</i>	1-2019-22008	2-2019-27700
10	RECLAMO	<i>"Muy buenas tardes. requiero por favor me informe el estado de las siguientes solicitudes de registro de software, las cuales fueron radicadas el 10 de febrero de 2019: 1-2019-13079, 1-2019-13078, 1-2019-13077"</i>	1-2019-24867	2-2019-27699
11	RECLAMO	<i>"Muy buenas tardes, requiero por favor me informe el estado de las siguientes solicitudes de registro de software, las cuales fueron radicadas el 10 de febrero de 2019: 1-2019-13079, 1-2019-13078, 1-2019-13077"</i>	1-2019-24871	2-2019-27699
12	SUGERENCIA	<i>"Se realizó la radicación de derecho de autor de software, fue devuelto porque no abren los archivos en el CD, al leerlo en los computadores que tiene en la sala de espera abren los archivos. Sugiero cuando pase este inconveniente no limitarse a</i>	1-2019-22955	2-2019-21981



		<i>leerlo en un solo equipo, probar en otros, ya que esto retrasa el proceso."</i>		
13	QUEJA	<i>"Buenas tardes señores dirección nacional de derechos de autor, adjunto derecho de petición solicitando a los señores de osa reliquidar mi factura de acuerdo a argumentos establecidos en este documento. Agradezco su intervención en este caso."</i>	1-2019-21933	2-2019-20131
14	RECLAMO	<i>"el motivo del reclamo es para recibir retroalimentación por parte de ustedes acerca del radicado 1-2019-5366 con fecha de solicitud del 19/01/2019, dado que se encuentra con estado devuelto y nos gustaría entender los aspectos a mejorar para enviarlo nuevamente."</i>	1-2019-21984	2-2019-18417
15	SUGERENCIA	<i>"Ampliar capacidad de archivos (MB) para el registro en línea, solo admite textos planos muy pequeños (+ -) 30 kb, no lo permite al texto editado y menos con ilustraciones"</i>	1-2019-22036	2-2019-18444
16	SUGERENCIA	<i>"Mejor información en los tramites a través de la página web"</i>	1-2019-22490	2-2019-18426
17	SUGERENCIA	<i>"Ampliar la capacidad de megas de información que se pueden enviar en la plataforma online- es muy limitado. No puede enviar 5.000 KB o 5 megas"</i>	1-2019-22037	2-2019-18428
18	QUEJA	<i>"No puedo registrar mi obra audiovisual ya que cada vez que intento subir el archivo del cortometraje aparece el mensaje: "the page cannot be displayed because an internal server error has occurred."</i>	1-2019-21425	2-2019--17354

2.5. RECUENTO DE ALGUNAS FELICITACIONES

N°	Motivo	Texto de la felicitación	Radicado de entrada
ENERO			
1	Buen Servicio	<i>"Excelente atención"</i>	1-2019-701
2	Buen Servicio	<i>"Excelente servicio a nivel general en la organización, disponibilidad adecuada, programas de capacitación acordes con la materia y de fácil acceso al público en general"</i>	1-2019-2402
3	Buen Servicio	<i>"Muchas gracias por su buena voluntad de servicio me dejaron estupefacto"</i>	1-2019-2799
4	Buen Servicio	<i>"Todo, excelente servicio"</i>	1-2019-2809
5	Buen Servicio	<i>"La atención suministrada y la información dada es muy buena"</i>	1-2019-3538
6	Buen Servicio	<i>"Muy buena la información"</i>	1-2019-4006
7	Buen Servicio	<i>"Me siento satisfecho con la información"</i>	1-2019-4311
8	Buen Servicio	<i>"Son muy atentos colaboradores"</i>	1-2019-4312
9	Buen Servicio	<i>"El servicio y la calidad humana es excelente"</i>	1-2019-4318
10	Buen Servicio	<i>"Me han atendido excelente en todo sentido y agradezco por ello y recomiendo a todos a registrar sus creaciones artísticas en general"</i>	1-2019-4663
11	Buen Servicio	<i>"Servicio muy amable, el suministro de información ágil y eficaz, muy ágil los tramites. Instalaciones en perfecto aseo. La atención mejor prestada de los lugares donde he realizado algún trámite"</i>	1-2019-6614
12	Buen Servicio	<i>"Un excelente equipo que mejora año a año"</i>	1-2019-6617
13	Buen Servicio	<i>"Persona de excelente presentación personal, como de la atención inmediata y excelente energía presencial"</i>	1-2019-6929
14	Buen Servicio	<i>"Extraordinaria atención, ayuda, colaboración, extraordinarias locaciones"</i>	1-2019-6939
15	Buen Servicio	<i>"Excelente servicio y calidad humana"</i>	1-2019-7448

C:\Users\narias\Documents\DNDA\SERVICIO AL CIUDADANO\INFORMES PQRS PRIMER TRIMESTRE 2019 FINALIZADO, mayo 20.docx



16	Buen Servicio	"Los felicito por su excelente nivel de atención al público y la preocupación por el buen estado del visitante"	1-2019-8361
17	Buen Servicio	"Felicitaciones por la rapidez con las que recibo sus notificaciones a mis trámites"	1-2019-8363
18	Buen Servicio	"Llegar a una institución y que el personal tenga el pleno conocimiento de sus funciones hace que todo sea muy productivo; además el buen trato recibido me dio la oportunidad de sentir que esta institución está para la gente. Felicitaciones"	1-2019-9221
N°	Motivo	Texto de la felicitación	Radicado de entrada
FEBRERO			
1	Buen Servicio	"Muy buena atención. Los felicito"	1-2019-11048
2	Buen Servicio	"Muy buena atención, concisa y precisa"	1-2019-11425
3	Buen Servicio	"Excelente disposición de los funcionarios"	1-2019-11977
4	Buen Servicio	"Todo el proceso ha sido satisfactorio desde la llegada recibí la mejor atención quedo feliz por el proceso realizado en la Dirección Nacional de Derecho de Autor".	1-2019-13142
5	Buen Servicio	"Excelente servicio y me voy sonriendo"	1-2019-13144
6	Buen Servicio	"Felicito al equipo de trabajo de la DNDA porque fui atendido con la mayor amabilidad y logré mi trámite en el 100%. Agradezco su atención y buen trato"	1-2019-13146
7	Buen Servicio	"Adecuado trato de respeto. Ayuda idónea, eficiente, eficaz y ordenada diligencia"	1-2019-13147
8	Buen Servicio	"La recepcionista es un hit: atiende, escucha, explica, orienta y ayuda"	1-2019-13570
9	Buen Servicio	"Excelente suministro de la información y atención"	1-2019-13572
10	Buen Servicio	"Todo el personal muy amable y atento"	1-2019-1440
11	Buen Servicio	"Muy buen servicio todos los empleados de la oficina son muy amables y conocedores del tema. Felicitaciones"	1-2019-16250
12	Buen Servicio	"Excelente atención al autor"	1-2019-16251
13	Buen Servicio	"Siempre he tenido una excelente respuesta a mis inquietudes"	1-2019-16254
14	Buen Servicio	"La atención es muy buena"	1-2019-17475
15	Buen Servicio	"Excelente servicio y muy cordial la atención al cliente"	1-2019-18792
16	Buen Servicio	"Excelente el servicio ofrecido y las herramientas tecnológicas dispuestas para el usuario"	1-2019-18804
18	Buen Servicio	"Tienen un personal muy amable y dispuestos a dar la información con claridad para el usuario"	1-2019-18806
N°	Motivo	Texto de la felicitación	Radicado de entrada
MARZO			
1	Buen Servicio	"Excelente, personal idóneo desde portería hasta la asesoría. Felicitaciones"	1-2019-29258
2	Buen Servicio	"Muy bueno el servicio de las personas que atienden"	1-2019-30564
3	Buen Servicio	"El servicio brindado en primera instancia fue muy bueno"	1-2019-29782
4	Buen Servicio	"Excelente atención, mucha amabilidad, se tomaron el tiempo necesario para guiarme. Estoy muy satisfecha y agradecida"	1-2019-29788
5	Buen Servicio	"Excelente servicio de atención al público"	1-2019-27994
6	Buen Servicio	"El servicio prestado es excelente, brindan orientación para el desarrollo de los tramites"	1-2019-27122
7	Buen Servicio	"Muy bueno el sistema de ayuda al usuario"	1-2019-26603
8	Buen Servicio	"El servicio es muy bueno y de calidad"	1-2019-26602
9	Buen Servicio	"La recepcionista y la señorita Ana María son muy atentas y amables, realizan muy bien su labor"	1-2019-26364
10	Buen Servicio	"Agradecer a la asesora Adriana excelente orientación muy profesional en su trabajo y me orientó genial"	1-2019-26358
11	Buen Servicio	"Felicito en el nombre de nuestro señor JESUCRISTO a todo este gran departamento por su"	1-2019-26355



		gran desempeño, espero siempre sea de esta manera"	
12	Buen Servicio	"Fuimos muy bien atendidos en lo técnico y sobre todo en lo humano"	1-2019-26351
13	Buen Servicio	"Agradezco su labor; la cual permite expresar y proteger ideas y pensamientos en pro de una mejor sociedad"	1-2019-26347
14	Buen Servicio	"Gracias por un servicio amable y ágil"	1-2019-26338
15	Buen Servicio	"Todo el personal ha sido muy mable desde el ingreso"	1-2019-25153
16	Buen Servicio	"Gracias a toda esta entidad por cuidar los derechos de autores, excelente servicio y orientación"	1-2019-25141
17	Buen Servicio	"Me agradan las instalaciones y el personal atiende bien"	1-2019-25140
18	Buen Servicio	"Felicitaciones por la rapidez en el registro"	1-2019-25138
19	Buen Servicio	"Felicitaciones por la excelente atención"	1-2019-22957
20	Buen Servicio	"Excelente atención, ojalá atendieran así en todas las entidades"	1-2019-22492
21	Buen Servicio	"Excelente atención ya rapidez en los trámites"	1-2019-22495
22	Buen Servicio	"Gracias por la gran atención"	1-2019-22039
23	Buen Servicio	"Muy buen atención, la gente muy amable"	1-2019-22042
24	Buen Servicio	"Llevo 24 años registrando mis obras musicales aquí en derecho de autor y cada vez están mejor tanto en servicio como en evolución y modernidad. Excelente servicio y atención"	1-2019-22043
25	Buen Servicio	"Las personas muy amables. Los felicito"	1-2019-22046
26	Buen Servicio	"El servicio es muy bueno, la orientación brindada hace que el trámite sea eficiente. El personal de recepción y radicación es muy amable"	1-2019-21713

3. 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.

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.

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.

4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

- ✓ 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](#)