

# I N F O R M E

Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades



DIRECCIÓN NACIONAL  
DE DERECHO DE AUTOR  
Unidad Administrativa Especial  
Ministerio del Interior

## Primer trimestre 2017

Elaborado por: Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

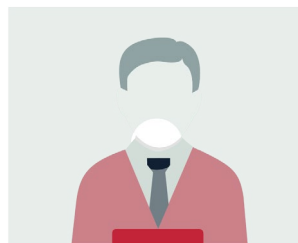
# PRE SEN TACIÓN

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 2017:

# 1 CANALES DE ATENCIÓN



## Atención presencial

Atención personal

Atención por correspondencia

Calle 28 # 13ª-15, Piso 17

*Días hábiles de lunes a viernes  
de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.*

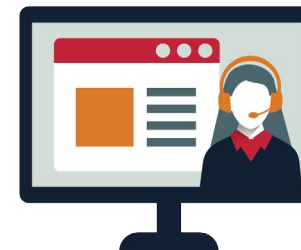


## Atención telefónica

Línea Gratuita Nacional 01 8000 127878

Línea fija desde Bogotá PBX: 3418177

*Días hábiles de lunes a viernes  
de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.*



## Atención virtual

Aplicativo página Web

[www.derechodeautor.gov.co](http://www.derechodeautor.gov.co)

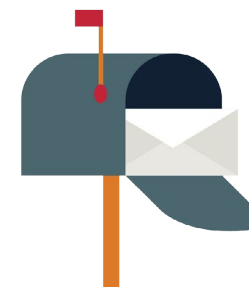
Servicio al Ciudadano:

<http://www.derechodeautor.gov.co/web/guest/sugerencias-reclamos-quejas-y-felicitaciones>

Correo electrónico

[info@derechodeautor.gov.co](mailto:info@derechodeautor.gov.co)

*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.*



## 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

## NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA

La Dirección Nacional de Derecho de Autor recibió en el primer trimestre de 2017, un total de 5 quejas, 4 reclamos, 10 sugerencias y 153 felicitaciones.



Quejas



Reclamos

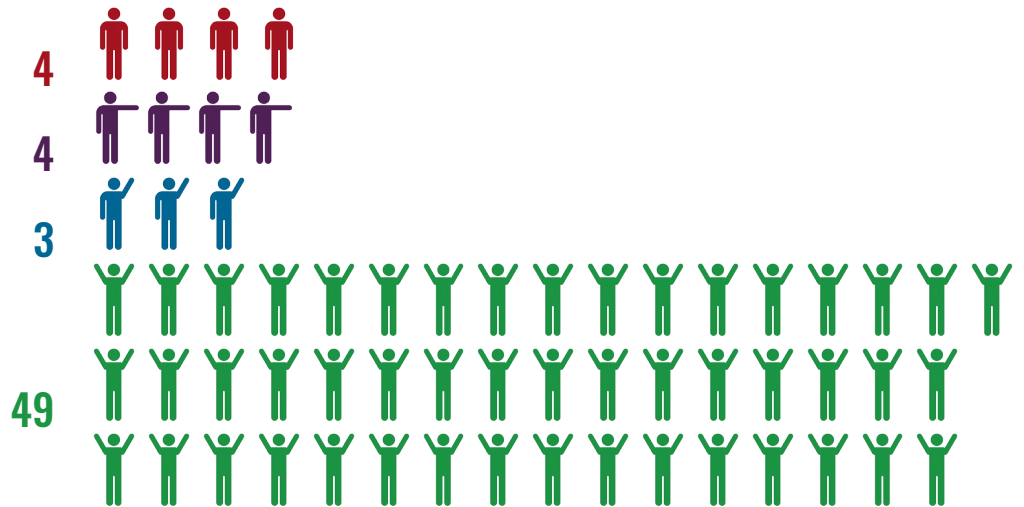


Sugerencias



Felicitaciones

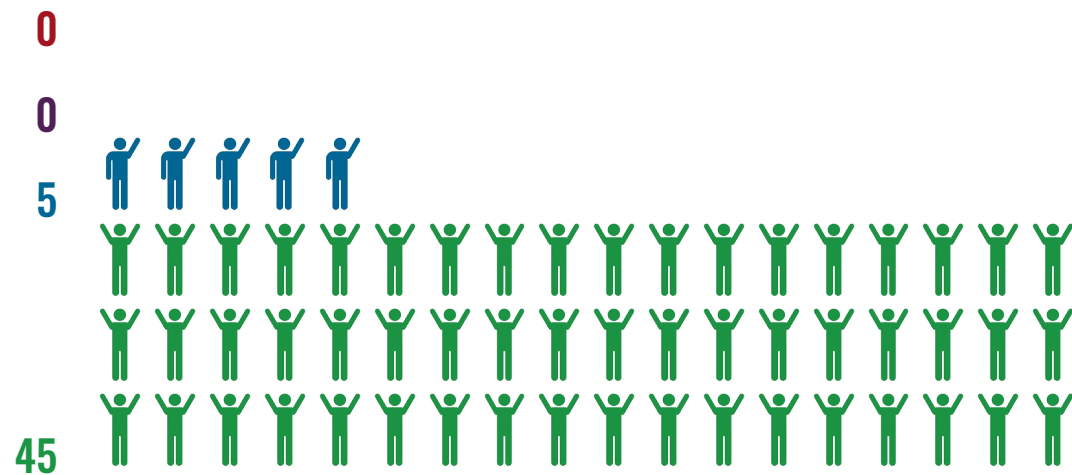
ENERO



# FEBRERO



# MARZO



## CONVENCIONES



Quejas



Reclamos



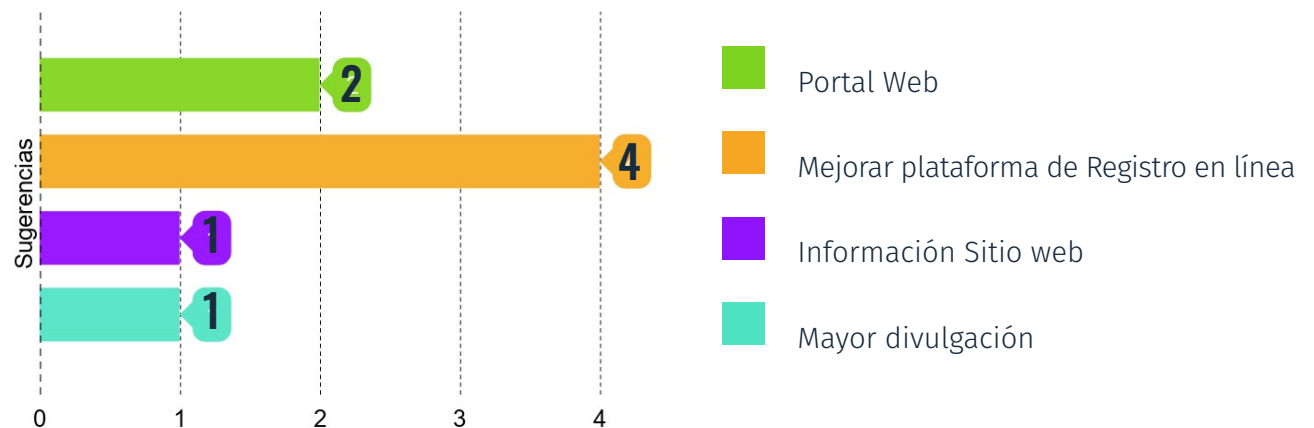
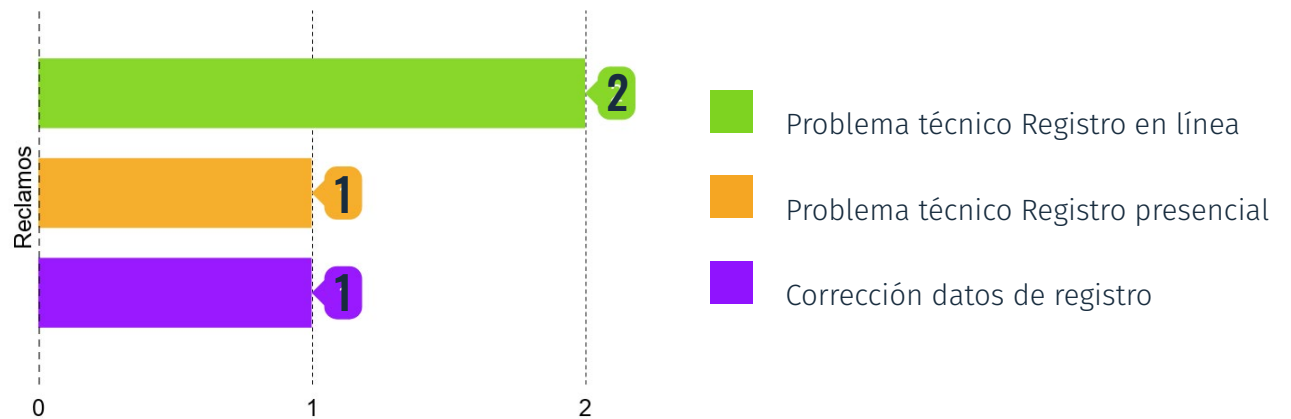
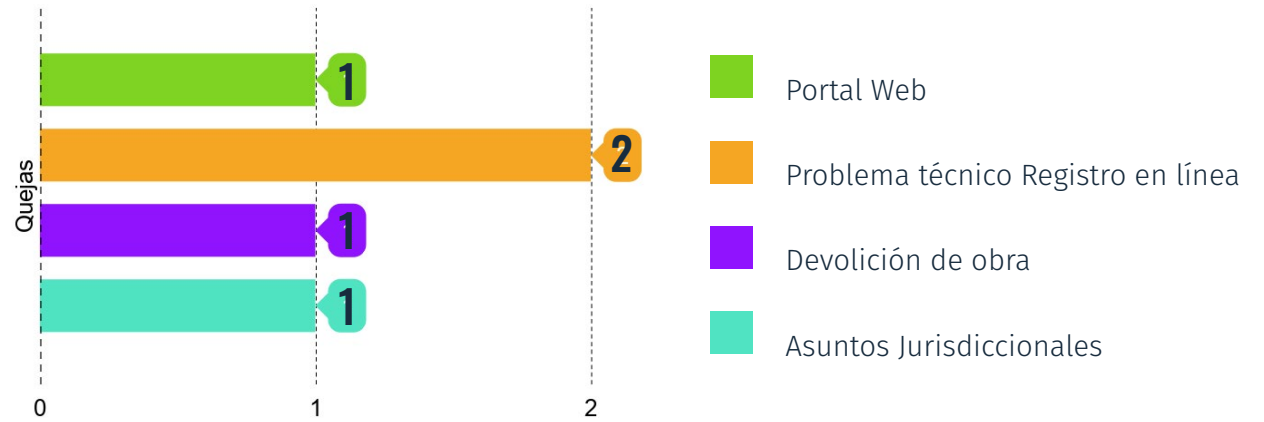
Sugerencias



Felicitaciones

# 2,1

## MOTIVACIÓN DE CADA SOLICITUD



# 2,2

## RELACIÓN DE LAS SOLICITUDES Y TIEMPOS DE RESPUESTA

N°	Tipo de solicitud	Motivo de la solicitud	Texto de la solicitud	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	Tiempo de respuesta en días hábiles
<b>ENERO</b>						
1	<b>Sugerencia</b>	Portal web	<i>“Mantener actualizada la información sobre los tramites en la página web”.</i>	1-2017-1452	2-2017-3102	4 días
2	<b>Reclamo</b>	Corrección datos de Registro	<i>“Corrección datos de registro”</i>	1-2017-4352	2-2017-8869	17 días
3	<b>Reclamo</b>	Problema técnico Registro en línea	<i>“Estoy en la subside para registrarme con mi número de cédula y aparezco como si estuviera registrado, solicito información al respecto pues mi interés es registrar un libro”.</i>	1-2017-3674	2-2017-7631	16 días
4	<b>Reclamo</b>	Problema técnico Registro en línea	<i>“Mi reclamo se debe a que he tratado de ingresar a mi usuario para subir unas canciones y el sistema no me ha dejado ingresar con los correos de mi esposa, y es el momento y no me deja ingresar y afiliarme de nuevo”.</i>	1-2017-6303	2-2017-7625	11 días

5	<b>Reclamo</b>	Problema técnico registro presencial	<i>“Siempre que vengo no hay sistema, no entiendo que está pasando este año 2017, el año pasado nunca hubo este inconveniente con la radicación de las obras este año empezamos mal necesito pronta solución con el sistema”</i>	1-2017-3833	2-2017-7617	15 días
6	<b>Queja</b>	Portal web	<i>En su página no encuentro como registrar mi obra Si estoy en Barranquilla y no conozco a nadie en Bogotá como hago para poder recibir el certificado de mi registro, sino puedo movilizarme hasta allá, si tienen una página para registros en línea porque piden que se les envíe la obra en cd si es digital, quiero registrar mi obra, pero ustedes no ofrecen muchas opciones”.</i>	1-2017-130	2-2017-229	0 días
7	<b>Queja</b>	Problema técnico Registro en línea	<i>“Me gustaría saber que pasa que no se puede registrar no sé si todo, pero he tratado infructuosamente de registrar software en línea y no se puede. ¿Qué va a pasar?”</i>	1-2017-4960	2-2017-7618	14 días
8	<b>Queja</b>	Devolución de obra	<i>“Desde el 11 de octubre de 2016 envié una obra, de la Oficina de Registro me dijeron que quedó mal porque no estaba el formulario bien diligenciado. Tengo inconvenientes ya que la he enviado varias veces y no tengo respuesta positiva.”</i>	1-2017-6434	2-2017-7624	10 días
9	<b>Queja</b>	Problema técnico Registro en línea	<i>“No puedo acceder a mi cuenta. Los campos reciben mis datos, pero no ocurre nada, no accede y tampoco me dice que ésta mal. Simplemente no ocurre nada. Agradezco por favor su pronta colaboración”.</i>	1-2017-4937	2-2017-7623	15 días
<b>FEBRERO</b>						
1	<b>Queja</b>	Asuntos Jurisdiccionales	<i>“En la fecha vine a notificarme personalmente de un proceso y luego de esperar por más de 50 minutos le pido al funcionario que me devuelva la cédula, no me la devuelve, reteniéndola de manera arbitraria. Esto es totalmente irregular y veo que ilegal”.</i>	1-2017-17802	2-2017-19885	15 días



2	<b>Sugerencia</b>	Mejorar Registro en línea	<i>“Si es posible mejorar la plataforma web”.</i>	1-2017-9116	2-2017-7633	6 días
3	<b>Sugerencia</b>	Mejorar Registro en línea	<i>“Mejorar la plataforma web”</i>	1-2017-9115	2-2017-7632	6 días
<b>MARZO</b>						
1	<b>Sugerencia</b>	Mejorar Registro en línea	<i>“La plataforma requiere una ampliación en la capacidad de carga. La plataforma debe permitir borrar o eliminar, una sola cosa o descargar un solo archivo, porque cuando se sube de manera errada borra toda la información”.</i>	1-2017-28155	2-2017-28421	15 días
2	<b>Sugerencia</b>	Mejorar Registro en línea	<i>“Mejorar la plataforma Online”</i>	1-2017-28051	2-2017-28417	15 días
3	<b>Sugerencia</b>	Información sitio web	<i>“La información en la URL <a href="http://www.derechodeautor.gov.co">www.derechodeautor.gov.co</a> no es muy clara en los documentos que se deben presentar a la hora de registrar un software presencialmente”.</i>	1-2017-28153	2-2017-28426	15 días
4	<b>Sugerencia</b>	Divulgación servicios	<i>“Realizar una labor publicitaria más contundente, que permita a los usuarios y futuros, conocer sobre la importancia de las solicitudes de registro y posterior protección de sus obras. Relacionando las temáticas con propiedad industrial y derecho de la competencia”.</i>	1-2017-24047	2-2017-23767	4 Días
5	<b>Sugerencia</b>	Portal web	<i>“Por la forma en que atienden su actitud proactiva y diligente hacen la diferencia gracias mil. Una forma didáctica para navegar y comprender fácilmente la página y tener un contacto directo con el abogado, por ejemplo”.</i>	1-2017-24044	2-2017-22031	7 días

# 2,3 RELACIÓN DE LAS FELICITACIONES Y TIEMPOS DE RESPUESTA

ENERO					
N°	Motivo	Texto de la felicitación	Radicado de entrada	Radicado de salida	Tiempo de respuesta
1	Buen servicio	<i>“Es una persona amable y bien capacitada”</i>	1-2017-8052	2-2017-6410	5 días
2	Buen servicio	<i>“Buen servicio”</i>	1-2017-3632	2-2017-6409	14 días
3	Buen servicio	<i>“Por la prontitud con la que se realiza cada registro”</i>	1-2017-1454	2-2017-6426	18 días
4	Buen servicio	<i>“Consulta registro derechos de autor”</i>	1-2017-8117	2-2017-6427	5 días
5	Buen servicio	<i>“El personal es muy amable y atento”</i>	1-2017-8053	2-2017-6412	5 días
6	Buen servicio	<i>“Estuvo bien la asesoría para radicar obras virtualmente gracias”</i>	1-2017-2643	2-2017-6033	16 días
7	Buen servicio	<i>“Me han atendido con rapidez, amabilidad y eficacia, el trámite es rápido”</i>	1-2017-6033	2-2017-6414	9 días
8	Buen servicio	<i>“Felicitó a la Dirección Nacional de Derecho de Autor por la buena información que fue brindada para nuestro beneficio”</i>	1-2017-1453	2-2017-6440	18 días
9	Buen servicio	<i>“El trámite es rápido y se ofrece un excelente servicio”</i>	1-2017-614	2-2017-6437	20 días
10	Buen servicio	<i>“Por la disposición para explicar cómo realizar los distintos trámites”</i>	1-2017-103	2-2017-6436	22 días

11	<b>Buen servicio</b>	<i>“Excelente atención y asesoría sobre el tema”</i>	1-2017-2644	2-20176435	16 días
12	<b>Buen servicio</b>	<i>“Muy buen servicio y asesoría”</i>	1-2017-6039	2-2017-6434	9 días
13	<b>Buen servicio</b>	<i>“Es muy bueno el servicio, felicitaciones”</i>	1-2017-6034	2-2017-5952	9 días
14	<b>Buen servicio</b>	<i>“Muy buena atención”</i>	1-2017-5952	2-2017-6431	9 días
15	<b>Buen servicio</b>	<i>“Muy buena presentación del servicio, excelente atención y rapidez para la resolución”</i>	1-2017-1451	2-2017-6429	18 días
16	<b>Buen servicio</b>	<i>“Excelente asesoría”</i>	1-2017-6057	2-2017-6428	5 días
17	<b>Buen servicio</b>	<i>“Excelente atención, servicio, seguridad del edificio, instalaciones y todo lo que ha sido el trámite”</i>	1-2017-6446	2-2017-6425	8 días
18	<b>Buen servicio</b>	<i>“Completa y clara información”</i>	1-2017-6036	2-2017-6424	9 días
19	<b>Buen servicio</b>	<i>“Día a día siguen dando un excelente servicio”</i>	1-2017-3634	2-20176423	14 días
20	<b>Buen servicio</b>	<i>“Continuar sirviendo con excelencia, gracias”</i>	1-2017-1836	2-2017-6420	17 días
21	<b>Buen servicio</b>	<i>“Excelente servicio de las personas que atienden a los recitantes”</i>	1-2017-8056	2-2017-6415	5 días
22	<b>Buen servicio</b>	<i>“Muy buen servicio y cómodo gracias”</i>	1-2017-2637	2-2017-6416	16 días
23	<b>Buen servicio</b>	<i>“Buena atención”</i>	1-2017-109	2-2017-6418	22 días
24	<b>Buen servicio</b>	<i>“Excelente servicio”</i>	1-2017-1838	2-2017-6422	17 días
25	<b>Buen servicio</b>	<i>“Muy buen servicio por parte de la persona encargada de dar información”</i>	1-2017-2635	2-2017-6413	16 días
26	<b>Buen servicio</b>	<i>“Se hizo la consulta para registrar el software, la consulta fue excelente”</i>	1-2017-8119	2-2017-6421	5 días
27	<b>Buen servicio</b>	<i>“Muy buena atención”</i>	1-2017-86	2-2017-6411	22 días
28	<b>Buen servicio</b>	<i>“Excelente servicio”</i>	1-2017-88	2-2017-6438	22 días
26	<b>Buen servicio</b>	<i>“Muy cordiales y atentos en la atención”</i>	1-2017-107	2-2017-6419	22 días

## FEBRERO

Nº	Motivo	Texto de la felicitación	Radicado de entrada	Radicado de salida	Tiempo de respuesta
1	Buen servicio	<i>"Como siempre, muy buena atención por parte de la señora recepcionista, Sra. Patricia"</i>	1-2017-13633	2-2017-16915	6 días
2	Buen servicio	<i>"Gracias"</i>	1-2017-16915	2-2017-15887	8 días
3	Buen servicio	<i>"Muy buen servicio y explicación del proceso, excelente trabajo y atención"</i>	1-2017-13636	2-2017--12285	6 días
4	Buen servicio	<i>"Excelente servicio de información"</i>	1-2017-11308	2-2017-10628	5 días
5	Buen servicio	<i>"Excelente atención al usuario"</i>	1-2017-11322	2-2017-10626	5 días
6	Buen servicio	<i>"Excelente atención, servicio. Asesoría, ojalá todas las entidades siguieran su ejemplo"</i>	1-2017-11898	2-2017-10625	4 días
7	Buen servicio	<i>"Maravillosa y excepcional atención"</i>	1-2017-11324	2-2017-10624	5 días
8	Buen servicio	<i>"Muy gentil y me oriento en forma excelente"</i>	1-2017-11309	2-2017-10629	5 días
9	Buen servicio	<i>"Gracias por proteger nuestra obra: Mi cisne negro"</i>	1-2017-8637	2-2017-6441	4 días
10	Buen servicio	<i>"Excelente servicio Patricia"</i>	1-2017-17803	2-2017-15895	6 días
11	Buen servicio	<i>"Excelente servicio y atención"</i>	1-2017-16911	2-2017-15894	8 días
12	Buen servicio	<i>"Atención muy buena"</i>	1-2017-17808	2-2017-15892	6 días
13	Buen servicio	<i>"Fantástico, gracias por la asesoría"</i>	1-2017-17816	2-2017-15890	6 días
14	Buen servicio	<i>"Muchas gracias! Orientación precisa, oportuna, amable. No perdimos tiempo"</i>	1-2017-17809	2-2017-15900	6 días
15	Buen servicio	<i>"Muy buena y propicia la atención"</i>	1-2017-17805	2-2017-15899	6 días
16	Buen servicio	<i>"Recibí un excelente servicio por parte de la recepcionista y las ayudas tecnológicas igual de acuerdo a la solicitud"</i>	1-2017-16923	2-2017-15898	8 días
17	Buen servicio	<i>"Rápido y buena colaboración en la información"</i>	1-2017-16918	2-2017-15897	8 días
18	Buen servicio	<i>"Felicitaciones a la señora de la recepción que me atendió, excelente. Mil gracias"</i>	1-2017-9847	2-2017-6442	1 día
19	Buen servicio	<i>"Excelente atención y amabilidad para prestar sus servicios"</i>	1-2017-9409	2-2017-6443	2 días

20	<b>Buen servicio</b>	<i>“Excelente equipo de trabajo, solucioné todas mis inquietudes”</i>	1-2017-8636	2-2017-6444	5 días
21	<b>Buen servicio</b>	<i>“Yenifer Parra aclaro mis dudas de manera clara y satisfactoria”</i>	1-2017-9846	2-2017-9846	1 día
22	<b>Buen servicio</b>	<i>“Agradeciendo por la calidad, rapidez y amabilidad para hacer los trámites”</i>	1-2017-9408	2-2017-6446	2 días

### MARZO

<b>N°</b>	<b>Motivo</b>	<b>Texto de la felicitación</b>	<b>Radicado de entrada</b>	<b>Radicado de salida</b>	<b>Tiempo de respuesta</b>
1	<b>Buen servicio</b>	<i>“La atención del Ingeniero de Sistemas fue pertinente, rápida y muy cordial. -La recepcionista, persona cordial y presta a colaborar con las solicitudes. -Radicador: atento y realiza el proceso eficientemente”</i>	1-2017-24046	2-2017-19276	1 día
2	<b>Buen servicio</b>	<i>“Por la pronta respuesta y solución a requerimientos”</i>	1-2017-24045	2-2017-24045	1 día
3	<b>Buen servicio</b>	<i>“Hasta el momento muy buen servicio y atención, gracias”</i>	1-2017-20357	2-2017-19085	12 días
4	<b>Buen servicio</b>	<i>“Muy buena atención”</i>	1-2017-20370	2-2017-18960	12 días
5	<b>Buen servicio</b>	<i>“Muy gentiles y pacientes, muy buen trato a los usuarios”</i>	1-2017-20366	2-2017-18702	12 días
6	<b>Buen servicio</b>	<i>“Servicio óptimo, no he tenido queja o reclamo alguno”</i>	1-2017-23064	2-2017-23064	3 días
7	<b>Buen servicio</b>	<i>“Buen servicio”</i>	1-2017-26939	2-2017-20682	2 días
8	<b>Buen servicio</b>	<i>“El espacio es cómodo para realizar registro adecuado sobre las obras”</i>	1-2017-25205	2-2017-20683	5 días
9	<b>Buen servicio</b>	<i>“Todo muy admirable”</i>	1-2017-25562	2-2017-20684	3 días
10	<b>Buen servicio</b>	<i>“Excelente atención y disposición para colaborar en trámite y dudas”</i>	1-2017-28928	2-2017-28129	8 días

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