



**DIRECCIÓN NACIONAL  
DE DERECHO DE AUTOR**

Unidad Administrativa Especial  
Ministerio del Interior



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

**TERCER TRIMESTRE 2015  
JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE**

**Elaborado por: Unidad de Comunicaciones y Servicio al  
Ciudadano**



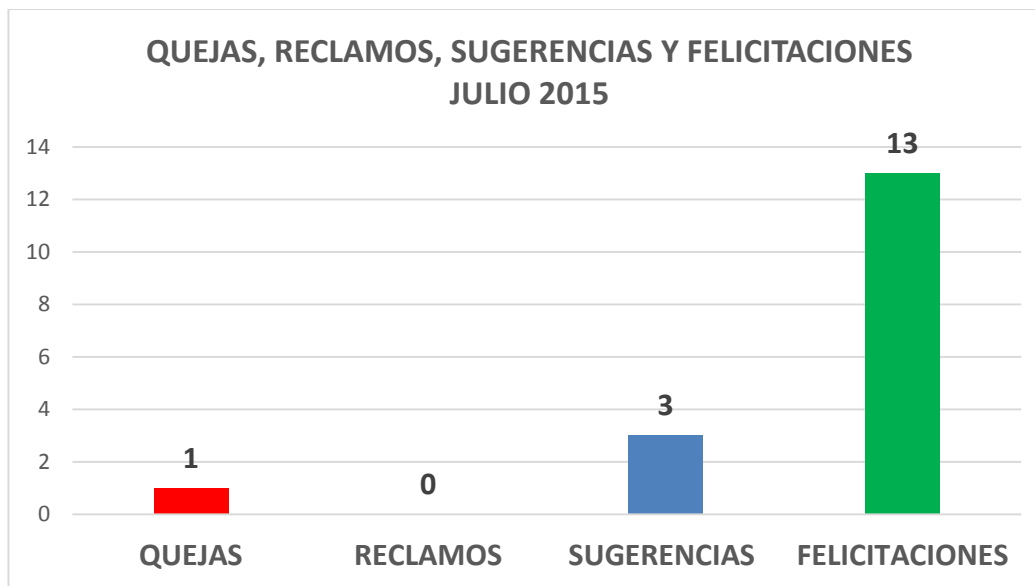
• Calle 28 N° 13a - 15 Piso 17  
• [info@derechodeautor.gov.co](mailto:info@derechodeautor.gov.co)  
• [www.derechodeautor.gov.co](http://www.derechodeautor.gov.co)

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

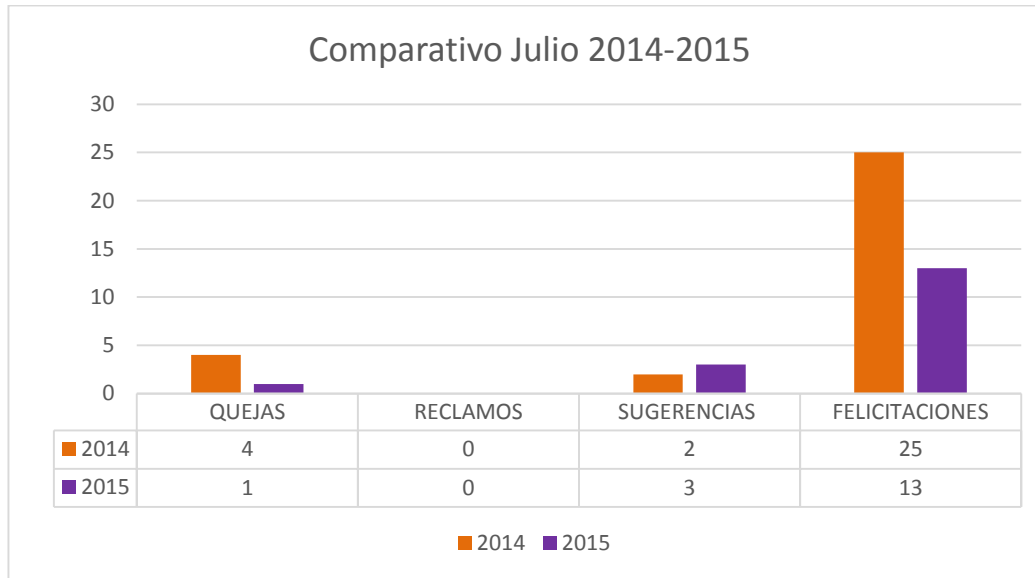


## 1. ATENCIÓN OPORTUNA A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA

### JULIO



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



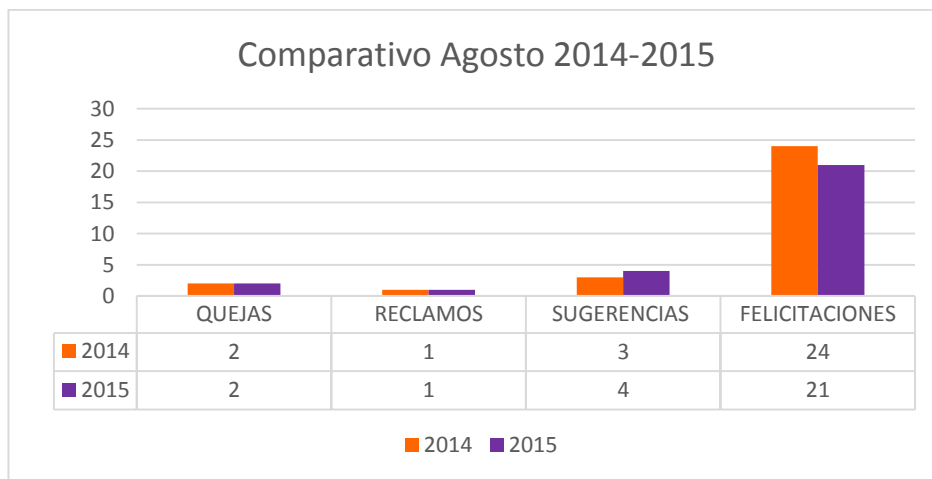
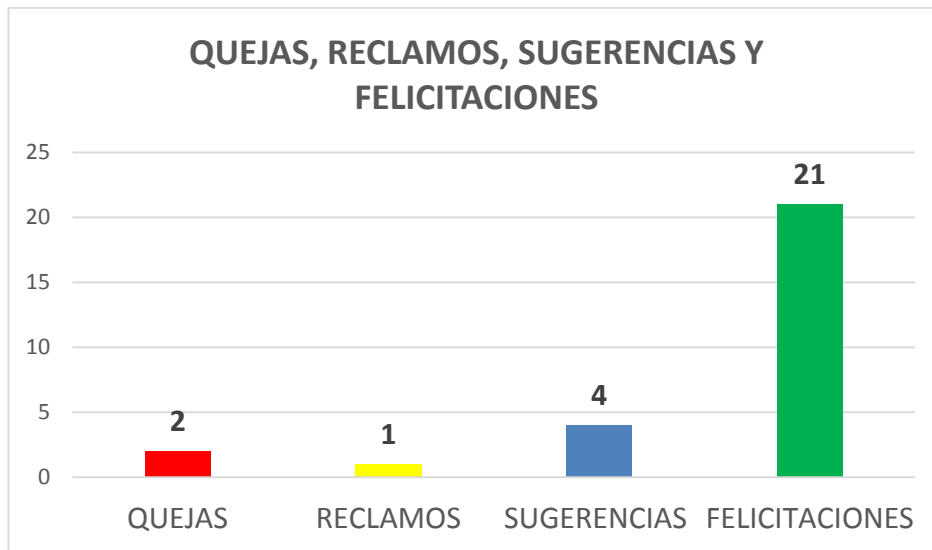
## RELACIÓN SOLICITUDES JULIO 2015

N°	Tipo de solicitud	Texto del ciudadano	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	¿Resuelta en términos?
1	Solicitud de información	Que la DNDA publique sus poemas en el sitio web <a href="http://www.centropoetico.com">www.centropoetico.com</a>	1-2015-52857	2-2015-54113	Si
2	Sugerencia	Actualizar la página web respecto a autenticaciones ante notario y respecto de actualización de la obra.	1-2015-49943	2-2015-49900	Si

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



## AGOSTO



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



## RELACIÓN SOLICITUDES AGOSTO 2015

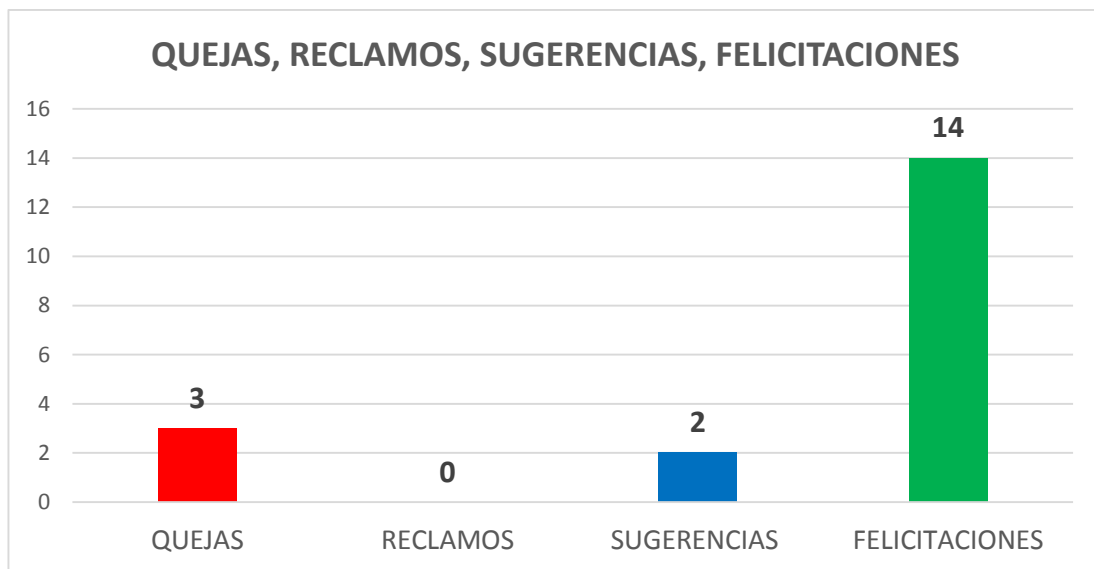
N°	Tipo de solicitud	Texto del ciudadano	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	¿Resuelta en términos?
1	Sugerencia	Revisar la plataforma de registro en línea.	1-2015-62536	2-2015-64520	Si
2	Solicitud de información	Pasos a seguir luego de registrar una obra inédita.	1-2015-64362	2-2015-64519	Si
3	Queja	Demora en el tiempo de entrega de registro.	1-2015-63661		Si
4	Reclamo	No existe el municipio Guatapé en el aplicativo de registro en línea.	1-2015-62030	2-2015-63809	Si
5	Sugerencia	Que los formularios de registro tengan más espacios adicionales para información.	1-2015-57375	2-2015-61913	Si
6	Sugerencia	Poner un pendón en la DNDA.	1-2015-619047	2-2015-58697	Si
7	Queja	Demora en el tiempo de entrega del registro	1-2015-54950	2-2015-61911	Si
8	Sugerencia	Que no se requiera presentar carta para solicitar el certificado de registro.	1-2015-56767	2-2015-61912	Si
9	Solicitud de información	Incluir su biografía en el portafolio de la DNDA.	1-2015-61044	2-2015-62367	Si
10	Solicitud de información	Asesoría para registrar la obra con un archivo.zip	1-2015-58544	2-2015-62365	Si

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

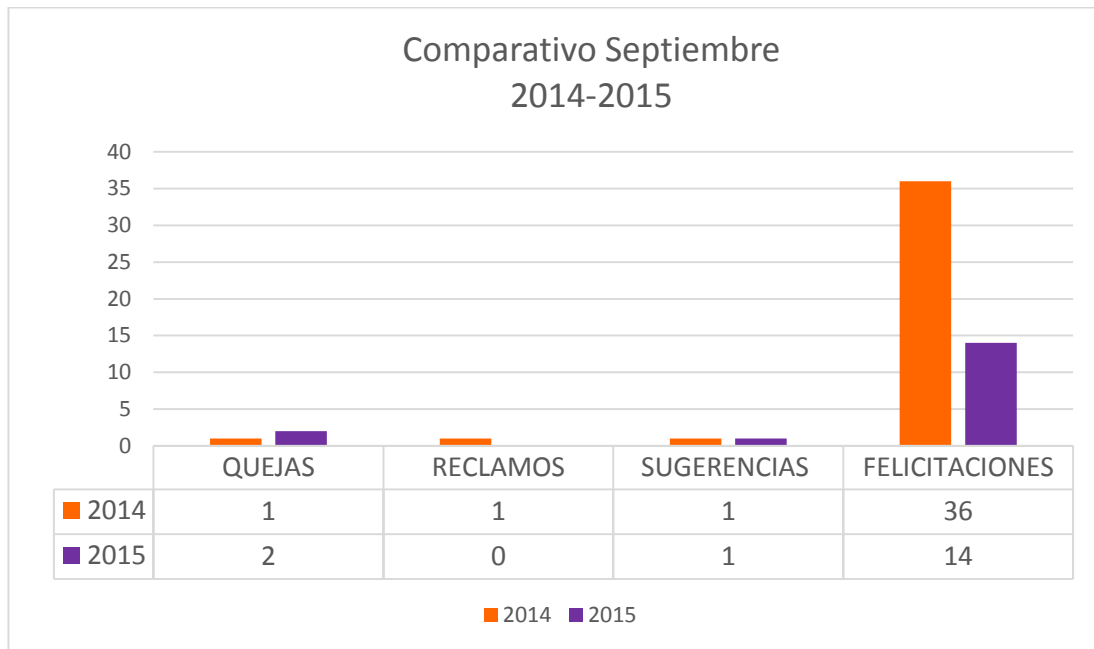


11	Solicitud de información	Pasos a seguir después que un libro está publicado.	1-2015-61652	2-2015-62363	Si
----	--------------------------	-----------------------------------------------------	--------------	--------------	----

## SEPTIEMBRE



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



## RELACIÓN SOLICITUDES SEPTIEMBRE 2015

N°	Tipo de solicitud	Texto del ciudadano	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	¿Resuelta en términos?
1	Sugerencia	Prestar mayor orientación al usuario.	1-2015-72273	2-2015-71895	Si
2	Queja	No tienen sistematizados los documentos y los vuelven a pedir en cada solicitud,	1-2015-66566	2-2015-67845	Si
3	Queja	Habilitar el servicio de WI-FI a los ciudadanos	1-2015-69200	2-2015-67819	Si

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