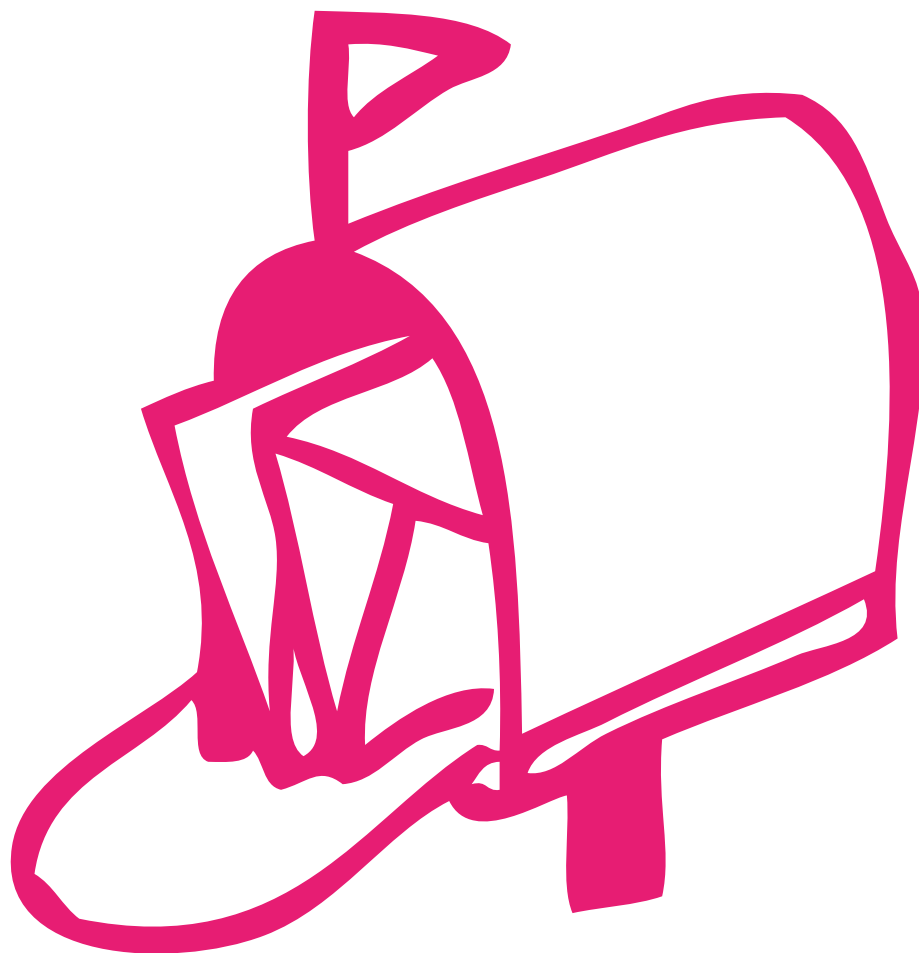


INFORME

Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones



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



Tercer trimestre 2016
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 julio y el 30 de septiembre de 2016:

1. Canal de atención:

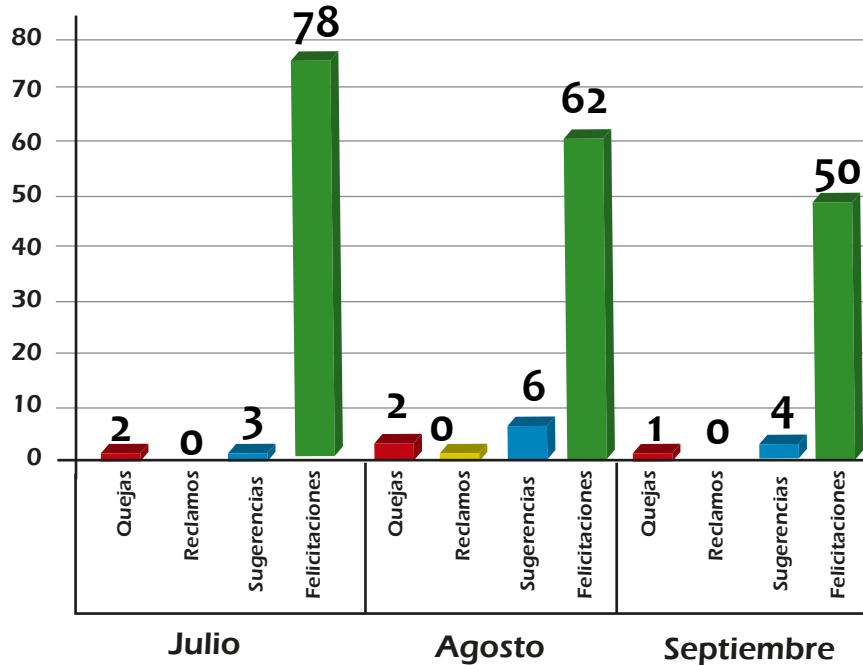
Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Atención presencial	Atención personal	Calle 28 # 13ª-15, Piso 17	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m..
	Atención por correspondencia		
Atención telefónica	Línea Gratuita Nacional	01 8000 127878	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m..
	Línea fija desde Bogotá	PBX: 3418177	
Atención virtual	Aplicativo página Web	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. Disposiciones legales sobre atención de solicitudes

- Constitución Política, artículos 23.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo 3º y siguientes.
- 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.
- Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos. En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, Solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Resolución No. 1093 del 23 de diciembre de 2015, por la cual se establecen los Grupos de Trabajo en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y se señalan sus funciones.

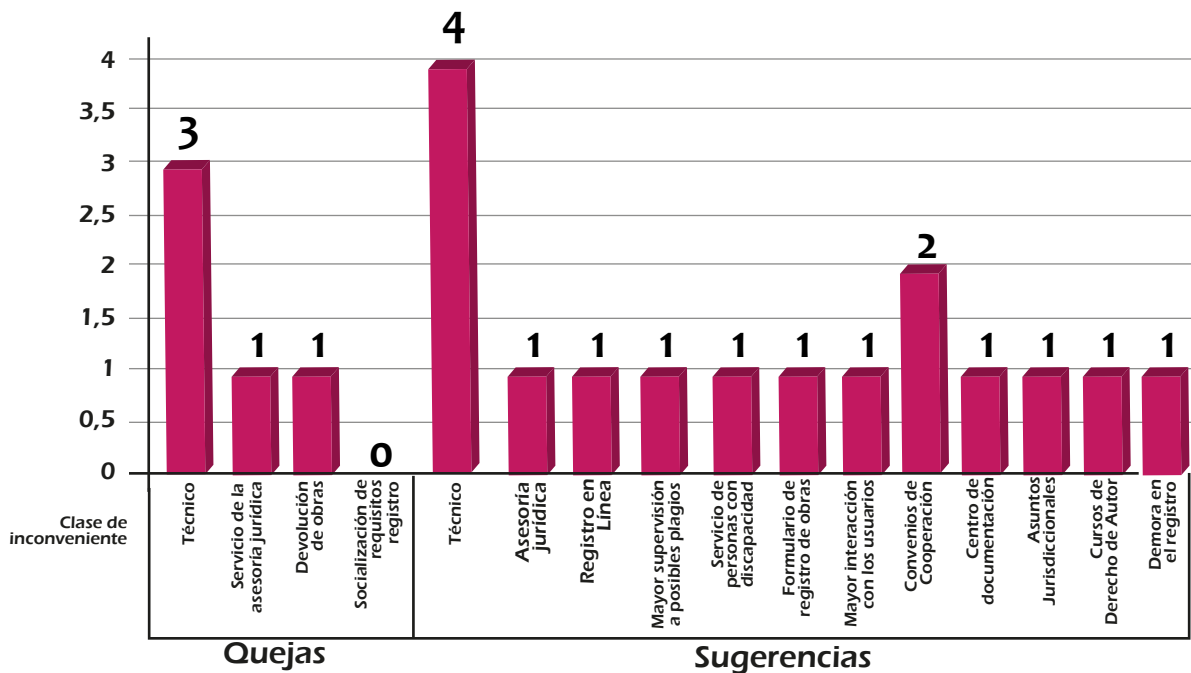
3. Número de quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía en el segundo trimestre de 2016

Quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones



3.2. Quejas, Reclamos y Sugerencias discriminadas por la clase de inconveniente que motivó cada solicitud:

Motivación de cada PGRS



3.3. Tiempos de respuesta:

Tercer trimestre	Recibidas	Atendidas en términos	Atendidas fuera de términos
Julio	83	81	2
Agosto	70	68	2
Septiembre	55	54	1
Total	208	203	5

3.4. Relación de solicitudes:

N°	Tipo de solicitud	Motivo	Texto de la solicitud	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	Tiempo de respuesta
JULIO 2016						
1	Queja	Devolución de obra	"Inconformidad devolución de registro de obra".	1-2016-57046	2-2016-69854	9 días
2	Queja	Técnico	"Trato de registrar un libro, pero cuando llego al paso 3, me presenta problemas".	1-2016-55608	2-2016-64145	31 días
3	Sugerencia	Técnico	"Los equipos deberían tener Internet y herramientas ofimáticas para crear los CD que se entregan evidencia".	1-2016-55232	2-2016-70254	32 días
4	Sugerencia	Socialización requisitos registro de obras	"Que socialicen en las regionales de Sayco en todo el país, los nuevos requisitos que hay que hacer ahora para el registro de obras".	1-2016-57747	2-2016-58439	7 días
5	Sugerencia	Registro en línea	"Intenté hacer el registro de las obras por internet y fue bastante complicado, tanto que opté por hacerlo presencialmente".	1-2016-59462	2-2016-58440	4 días
AGOSTO 2016						
N°	Tipo de solicitud	Motivo	Texto de la solicitud	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	Tiempo de respuesta
1	Sugerencia	Mayor supervisión a posibles plagios	"Estar más pendiente de aquellas personas que quieren plagiar un nombre, letras de canciones..."	1-2016-65621	2-2016-79185	8 días
2	Queja	Técnico	"He tratado de consultar la base de datos de derecho de autor sobre software.. sin que hay sido posible obtener una respuesta..."	1-2016-61732	2-2016-60151	4 días
3	Sugerencia	Formulario de registro de obras	"En el formulario no hay espacio suficiente para escribir el e-mail"	1-2016-66289	2-2016-66008	6 días
5	Queja	Asesoría jurídica	"Los abogados que hacen consultas telefónicas, lo hacen de mala gana..."	1-2016-63804	2-2016-68424	12 días

6	Sugerencia	Mayor interacción con los usuarios	"Mayor interacción con los usuarios a través de las plataformas Tic's y asesorías para conocer y actualizar los conocimientos".	1-2016-61752	2-2016-60150	4 días
7	Sugerencia	Convenios de cooperación	"Estudia la posibilidad de tener acompañamientos a entidades públicas y convenios de cooperación".	1-2016-67916	2-2016-67844	10 días
8	Sugerencia	Técnico	"Sugiero revisar las unidades de CD porque me han devuelto registros porque supuestamente no se lee.."	1-2016-69504	2-2016-67843	7 días
9	Sugerencia	Centro de documentación	"Facilitar los libros de derecho de autor vía Internet o en físico".	1-2016-56937	2-2016-66010	22 días
10	Sugerencia	Asuntos jurisdiccionales	"Deberían de dar más tiempo a la hora de llegada al momento de la audiencia"	1-2016-67801	2-2016-67845	6 días
11	Sugerencia	Centro de documentación	"Vender libros de derechos de autor"	1-2016-56936	2-2016-6609	28 días
SEPTIEMBRE 2016						
N°	Tipo de solicitud	Motivo	Texto de la solicitud	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	Tiempo de respuesta
1	Queja	Técnico	"... La página no me permite registrar mis dibujos o Storyboard..."	1-2016-76166	2-2016-74809	4 días
2	Sugerencia	Cursos de derecho de autor	"Estoy interesado que me avisen cuando hay un curso de derechos de autor de software".	1-2016-72004	2-2016-79040	35 días

3.5 Relación de las felicitaciones

A continuación, relacionamos algunas de las felicitaciones que han realizado los ciudadanos en este tercer trimestre del año, con respecto al servicio brindado. Es muy satisfactorio para la DNDA, recibir este tipo de manifestaciones, las cuales se convierten en un incentivo para continuar brindándoles la mejor atención y reiterar nuestro compromiso de servicio al país:

JULIO 2016		
N°	Motivo	Texto de la felicitación
1	Asesoría jurídica	"Por la oportunidad en la resolución de inquietudes y la claridad en la exposición de conceptos, trámites y procesos".
2	Asesoría jurídica	"Excelente asesoría, servicio y atención".
3	Efectividad en el servicio	"Los felicito muy rápida la atención y bastante efectivo el servicio".
4	Efectividad en el servicio	"El servicio es algo muy excelente, esto es algo muy bueno para realizar nuestros trámites en derechos de autor. Gracias".
5	Efectividad en el servicio	"Fueron muy gentiles, cordial y amables".

6	Efectividad en el servicio	<i>“Muy agradecidos por la atención y respuesta oportuna de la información solicitada”.</i>
7	Efectividad en el servicio	<i>“Excelente servicio en todo sentido”.</i>
8	Efectividad en el servicio	<i>“Muy bien atendida”.</i>
9	Efectividad en el servicio	<i>“Excelente atención, demuestran preocupación y lo hacen con cariño mil y mil gracias”.</i>
10	Efectividad en el servicio	<i>“Personal muy preparado en la atención de cada una de sus funciones”.</i>
11	Efectividad en el servicio	<i>“Excelente servicio, rápido, claro y oportuno”.</i>
12	Asesoría jurídica	<i>“Felicitaciones por el servicio prestado por los abogados”.</i>
13	Efectividad en el servicio	<i>“Es una excelencia poder tener dicha entidad en la cual se puede confiar”.</i>
14	Efectividad en el servicio	<i>“Gracias”</i>
15	Efectividad en el servicio	<i>“Muy buena recepcionista”.</i>
16	Efectividad en el servicio	<i>“Excelente servicio y claridad en los trámites”.</i>
17	Efectividad en el servicio	<i>“Excelente servicio en todo, desde la recepción hasta la abogada. Felicitaciones y muchas gracias”.</i>
18	Efectividad en el servicio	<i>“Muy bien atendida, da gusto sentirse tan bien tratada y atendida en esta entidad, felicitaciones”.</i>
19	Efectividad en el servicio	<i>“Muy buen servicio”.</i>
20	Efectividad en el servicio	<i>“En 3 años utilizando sus servicios, ha sido efectivo, claro y excelente”.</i>
21	Efectividad en el servicio	<i>“Me parece súper toda la atención, es excelente, rápida y vuelvo y lo digo excelente, gracias”.</i>
22	Efectividad en el servicio	<i>“Excelente el servicio y atención prestada”.</i>
23	Efectividad en el servicio	<i>“Van muy bien en el proceso de acompañamiento”.</i>
24	Efectividad en el servicio	<i>“Muy buena atención”.</i>
25	Asesoría jurídica	<i>“Amplio conocimiento y claridad en el tema”.</i>
26	Efectividad en el servicio	<i>“Muy buena atención.”</i>
27	Efectividad en el servicio	<i>“Todo excelente, felicitaciones”.</i>
28	Efectividad en el servicio	<i>“Excelente atención”</i>
29	Efectividad en el servicio	<i>“Observo la calidad del servicio con el usuario, es idónea y profesional por parte de sus funcionarios. Felicitaciones”.</i>
30	Efectividad en el servicio	<i>“El servicio es realmente valioso y de una gran calidad y claridad, trato, información y atención. Felicitaciones”.</i>
31	Efectividad en el servicio	<i>“Un servicio excelente, claro y de mucha ayuda.”</i>

32	Efectividad en el servicio	<i>“Excelente servicio”.</i>
33	Efectividad en el servicio	<i>“Servicio excelente”.</i>
34	Efectividad en el servicio	<i>“Agradezco el importante servicio que esta dirección ofrece. Los felicito por la disposición y claridad en la información”.</i>
35	Efectividad en el servicio	<i>“Por la actitud amable y respetuosa contagiosa”.</i>
36	Efectividad en el servicio	<i>“Felicitaciones por su imagen y colaboración”.</i>
37	Efectividad en el servicio	<i>“Es un excelente servicio, por ahora no tengo ninguna queja”.</i>
38	Efectividad en el servicio	<i>“Excelente servicio”.</i>
39	Efectividad en el servicio	<i>“Excelente servicio, queda uno a gusto”.</i>
40	Efectividad en el servicio	<i>“Excelente servicio y atención”.</i>
41	Efectividad en el servicio	<i>“Que el señor los bendiga por tanta calidad humana y paciencia, felicitaciones”.</i>

AGOSTO 2016

N°	Motivo	Texto de la felicitación
1	Efectividad en el servicio	<i>“Excelente servicio”.</i>
2	Efectividad en el servicio	<i>“Presentan una excelente atención y orientación respecto a los trámites a realizar. Realmente se siente en confianza”.</i>
3	Efectividad en el servicio	<i>“Muchas gracias por su excelente atención, respeto y asesoría”.</i>
4	Efectividad en el servicio	<i>“Mil gracias por la amable y orientadora atención”.</i>
5	Centro de Documentación	<i>“Tuve una muy buena atención en el centro de documentación. Excelente servicio muchas gracias”.</i>
6	Asesoría jurídica	<i>“Excelente el servicio de la señora abogada Ingrid Garzón”.</i>
7	Efectividad en el servicio	<i>“Felicito a todas las personas que trabajan en la Dirección Nacional de Derecho de Autor, porque son los que nos ayudan a proteger la propiedad intelectual sobre nuestras obras artísticas y musicales, además por su cordialidad y buen trato”.</i>
8	Efectividad en el servicio	<i>“Todo bien, todo bien”.</i>
9	Efectividad en el servicio	<i>“Buena atención, material y aclaraciones”.</i>
10	Efectividad en el servicio	<i>“Un buen servicio”.</i>
11	Efectividad en el servicio	<i>“Ojalá las diferentes instituciones del estado tuvieran funcionarias como Patricia Bernal”.</i>
12	Efectividad en el servicio	<i>“Desde la recepción se genera un buen ambiente cálido en el servicio de atención”.</i>
13	Efectividad en el servicio	<i>“Excelente atención y servicio por parte de su personal”.</i>
14	Efectividad en el servicio	<i>“Felicitaciones, muchas gracias por el servicio”.</i>
15	Efectividad en el servicio	<i>“Gracias a la colaboración de los funcionarios pude realizar los trámites correspondientes”.</i>

16	Efectividad en el servicio	“Muy buen servicio y presentación”.
17	Efectividad en el servicio	“Excelente servicio”.
18	Efectividad en el servicio	“El ambiente al entrar a estas dependencias es muy agradable, con personas muy atentas, que lo hacen sentir a uno muy especial. Felicidades”.
19	Efectividad en el servicio	“Gracias por la atención que demás está decir ha sido excelente. Espero más información en mi correo”.
20	Efectividad en el servicio	“Muy satisfecho con la atención”.
21	Efectividad en el servicio	“Buena atención”.
22	Efectividad en el servicio	“Excelente servicio”.
23	Efectividad en el servicio	“Felicidades por la excelente atención y documentación al visitar la Dirección Nacional de Derecho de Autor, agradecimientos por la oportuna y clara información requerida”.
24	Efectividad en el servicio	“Muy bien excelente”.
25	Efectividad en el servicio	“Muy agradecido por la atención prestada. Muchas gracias”.
26	Efectividad en el servicio	“Se encuentra un ambiente amable y confortable con muy buen servicio y excelentes herramientas”.

SEPTIEMBRE 2016

N°	Motivo	Texto de la felicitación
1	Efectividad en el servicio	“La señora recepcionista fue muy amable y me guio de forma correcta. De igual manera las personas de atención al ciudadano”.
2	Efectividad en el servicio	“Excelente atención los felicito a todos”.
3	Efectividad en el servicio	“La información muy clara y precisa”.
4	Efectividad en el servicio	“Quiero resaltar la labor de la señora Patricia en la recepción, atendió muy bien”.
5	Efectividad en el servicio	“Excelente servicio y actitud personal”.
6	Efectividad en el servicio	“Gracias por tan amable atención”.
7	Efectividad en el servicio	“Gracias”.
8	Efectividad en el servicio	“Prestan un buen servicio y una buena guía para tramitar los registros de las obras artísticas”.
9	Efectividad en el servicio	“Excelente atención y asesoría, muy buen servicio al cliente y asesoría por parte de Patricia Bernal y el Dr. Camilo Pérez. Personas así nos hacen sentir valorados y respetados”.
10	Efectividad en el servicio	“Agradezco mucho la buena atención”.
11	Efectividad en el servicio	“Gracias por apoyar nuestro escrito y a la vez por nuestra propiedad”.
12	Efectividad en el servicio	“Quiero recalcar su excelente atención de la señora Patricia Bernal”.
13	Efectividad en el servicio	“Felicitare y reconocer el buen servicio, orientación y ayuda prestada por los funcionarios, pero en especial de la señora recepcionista, muy humana y colaboradora”.

14	Efectividad en el servicio	<i>“Es excelente su atención y orientación para quienes no conocemos el sistema de internet”.</i>
15	Efectividad en el servicio	<i>“Me parece la excelente atención”.</i>
16	Efectividad en el servicio	<i>“Excelente atención al cliente”.</i>
17	Efectividad en el servicio	<i>“Felicitaciones por la información brindada y por el excelente servicio al cliente, en especial la recepcionista Patricia Bernal, sigan así, rumbo a la excelencia”.</i>
18	Efectividad en el servicio	<i>“Bien, buen servicio y asesoría”.</i>
19	Efectividad en el servicio	<i>“Un excelente servicio al ciudadano”.</i>
20	Efectividad en el apoyo técnico y efectividad en el servicio	<i>“Me pasaron al ingeniero sobre el problema que tenía para registrar videos y no pensé que me fuesen atender tan bien, se me aclararon las dudas y quedo muy agradecido por la paciencia y tan buena atención, igualmente con la persona recepcionista”.</i>
21	Efectividad en el servicio	<i>“Gracias por los servicios y orientaciones prestadas”.</i>
22	Efectividad en el servicio	<i>“Gracias por su servicio”.</i>
23	Efectividad en el servicio	<i>“Buen servicio gran calidad y rapidez en el trámite”.</i>
24	Efectividad en el servicio	<i>“Porque no es muy bueno el servicio de registrar obras por vía internet en la pagina. Felicitaciones a la recepcionista sabe orientar, habla con fluidez y se sabe expresar, gracias”.</i>
25	Efectividad en el servicio	<i>“En general el adelanto sistemático es necesario, como evolución mundial de la humanidad, pero habremos personas que nos es importante llegar al grano en relación al deseo de hacer un proceso de registro satisfactorio, desearía que siempre haya la posibilidad que en dificultades de entendimiento, se pueda hacer el físico mientras aprendemos”.</i>
26	Efectividad en el servicio	<i>“Gracias por la excelente asesoría”.</i>
27	Efectividad en el servicio	<i>“Por la cordialidad de la señora recepcionista, su información clara y el apoyo brindado muy amable”.</i>
28	Efectividad en el servicio	<i>“Muchas gracias por el servicio”.</i>
29	Efectividad en el servicio	<i>“Excelente servicio, muchas gracias”.</i>

4. 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.

[Fin del informe]