



## INFORME CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LA DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR

Cuarto trimestre 2019

### 1. Trámites atendidos de manera presencial:

TIPO DE TRÁMITE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Radicación de obras y correspondencia	498	425	399
Asesoría jurídica presencial	123	106	85
Asesoría jurídica telefónica	256	213	120
Conciliación	31	25	27
Asuntos jurisdiccionales	137	123	71
<b>Total de ciudadanos atendidos por cada servicio</b>	<b>1045</b>	<b>892</b>	<b>702</b>

### 2. Número de solicitudes recibidas:

TIPO DE SOLICITUDES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Solicitudes de registro de obras	9409	8602	6658
Consultas	9	14	2
Demanda/denuncia	0	3	0

T:IK-COMUNICACIONES\2019\K-1 ATENCION AL CIUDADANO\K-1.3 ENCUESTAS Y ESTADISTICAS\INFORMES DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO\CUARTO TRIMESTRE 2019



<b>Derechos de petición</b>	19	12	21
<b>Acción de tutela</b>	1	0	1
<b>Quejas</b>	5	0	9
<b>Reclamos</b>	2	0	3
<b>Sugerencias</b>	11	8	5
<b>Felicitaciones</b>	91	83	66
<b>Solicitudes de información</b>	409	346	256
<b>Solicitudes de concepto</b>	2	9	0
<b>Solicitud de certificados de registro</b>	21	16	38
<b>Solicitudes de copias</b>	13	2	6
<b>Total de número de solicitudes recibidas</b>	9992	9095	7065

### 3. Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos a cerca de la atención y los servicios que brinda la DNDA:

SERVICIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Atención de la recepcionista	100%	100%	100%
Atención de los radicadores	100%	100%	98%
Orientación en el trámite realizado	99%	96%	100%
Rapidez en la realización del trámite	96%	96%	100%

T:\K-COMUNICACIONES\2019\K-1 ATENCION AL CIUDADANO\K-1.3 ENCUESTAS Y ESTADISTICAS\INFORMES DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO\CUARTO TRIMESTRE 2019



Comodidad y limpieza de las instalaciones	100%	99%	96%
Suministro de material informativo	98%	98%	100%
Funcionalidad del Registro en línea	100%	100%	83%

#### 4. Calificación del servicio de asesoría jurídica:

PREGUNTAS REALIZADAS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN					
	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
CONOCIMIENTO DEL TEMA	100%		100%		100%	
ACTITUD DE SERVICIO	100%		100%		100%	
PRESENTACIÓN PERSONAL	100%		100%		100%	
LA ASESORÍA BRINDADA RESOLVIÓ SU INQUIETUDES	98%		100%		100%	
VOLVERÍA A SOLICITAR ESTE SERVICIO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	90%	10%	96%	4%	100%	0%

**[FIN DEL INFORME]**