



## **Informe de satisfacción de los servicios brindados Primer trimestre 2024**

1. Solicitudes recibidas durante el primer trimestre de 2024.
2. Ciudadanos que contestaron la encuesta de medición de la satisfacción ciudadana.
3. Calificación del servicio de registro de obras.
  - 3.1. Canal utilizado.
  - 3.2. Calificación del registro en línea.
  - 3.3. Calificación del registro presencial.
  - 3.4. Total de satisfacción del servicio de registro de obras (Virtual y presencial).
  - 3.5. Número de capacitaciones presenciales realizadas sobre el uso del registro en línea
  - 3.6. Porcentaje de satisfacción sobre las capacitaciones presenciales de registro en línea realizadas
4. Calificación del servicio de asesoría jurídica
  - 4.1. Número de asesorías jurídicas brindadas
  - 4.2. Porcentaje de satisfacción de las asesorías brindadas
5. Calificación del servicio de Subdirección de capacitación
6. Calificación general sobre los principios de atención al ciudadano
  - 6.1. Promedio por mes presencial y virtual.
  - 6.2. ¿Cómo califica el servicio recibido en la DNDA?
  - 6.3. ¿Por qué medio se enteró de la existencia de la Dirección Nacional de Derecho de Autor?
7. Caracterización ciudadana
8. Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas
  - 9.1. PQRSFD recibidas según su naturaleza
  - 9.2. Tiempo promedio de respuesta a las QRSF recibidas
  - 9.3. Recibidas según el medio.
9. Acceso a la información pública

---

### **UAE. Dirección Nacional de Derecho de Autor**

Dirección: Calle 28 N°13A- 15 Piso 17. Bogotá, Colombia

Teléfono: + 57 (601) 786-82-20

Línea PQRSF: 01 8000 127878

## INFORME DE SATISFACCIÓN CIUDADANA PRIMER TRIMESTRE DE 2024

### 1. Solicitudes recibidas durante el primer trimestre de 2024:

<b>SOLICITUDES RECIBIDAS ENTRE EL 1° DE ENERO Y EL 31 DE MARZO DE 2024</b>	
<b>Solicitudes de registro de obras</b>	<b>30.130</b>
<b>Consultas</b>	<b>8</b>
<b>Demanda/denuncia</b>	<b>5</b>
<b>Derechos de petición</b>	<b>82</b>
<b>Acción de tutela</b>	<b>57</b>
<b>Quejas</b>	<b>13</b>
<b>Reclamos</b>	<b>17</b>
<b>Sugerencias</b>	<b>26</b>
<b>Felicitaciones</b>	<b>209</b>
<b>Solicitudes de información</b>	<b>1.514</b>
<b>Solicitudes de concepto</b>	<b>4</b>
<b>Solicitud de certificados de registro</b>	<b>147</b>
<b>Solicitudes de copias</b>	<b>42</b>
<b>Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución</b>	<b>5</b>
<b>Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información</b>	<b>0</b>
<b>Total de número de solicitudes recibidas</b>	<b>32.244</b>

### 2. Ciudadanos que contestaron la encuesta de satisfacción ciudadana:

	<b># Ciudadanos</b>	
	<b>Presencial</b>	<b>Virtual</b>
<b>ENERO</b>	<b>64</b>	<b>8</b>
<b>FEBRERO</b>	<b>59</b>	<b>11</b>
<b>MARZO</b>	<b>51</b>	<b>23</b>
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>42</b>

**TOTAL DE ENCUESTAS DILIGENCIADAS: 216**

---

**UAE. Dirección Nacional de Derecho de Autor**

Dirección: Calle 28 N°13A- 15 Piso 17. Bogotá, Colombia

Teléfono: + 57 (601) 786-82-20

Línea PQRSF: 01 8000 127878

### 3. Calificación del servicio de registro de obras.

#### 3.1. Canal utilizado:

Canal	ENERO	FEBRERO	MARZO
Registro en línea	9.225	1.0973	9.688
Registro presencial	55	47	90
Correo certificado	3	36	11
<b>Total</b>	<b>9.283</b>	<b>11.056</b>	<b>9.789</b>

#### 3.2. Calificación del registro en línea:

PLATAFORMA VIRTUAL	% DE SATISFACCIÓN DEL REGISTRO EN LÍNEA		
	ENERO	FEBRERO	MARZO
Usabilidad	100%	78%	70%
Diseño	100%	78%	67%
Seguridad	100%	78%	78%
Velocidad de carga	100%	67%	78%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>75%</b>	<b>73%</b>

#### 3.3. Porcentaje de satisfacción sobre registro presencial.

% de satisfacción del registro presencial	
ENERO	100%
FEBRERO	100%
MARZO	100%

---

#### UAE. Dirección Nacional de Derecho de Autor

Dirección: Calle 28 N°13A- 15 Piso 17. Bogotá, Colombia

Teléfono: + 57 (601) 786-82-20

Línea PQRSF: 01 8000 127878

### 3.4. Total del porcentaje de satisfacción del servicio de registro de obras (virtual y presencial):

Total de % de satisfacción del servicio de registro de obras	
MES	TOTAL
ENERO	100%
FEBRERO	88%
MARZO	87%

### 3.5. Número de capacitaciones presenciales realizadas sobre el uso del registro en línea:

N° de capacitaciones sobre el uso del registro en línea			
Mes	ENE	FEB	MAR
		21	41

### 3.6. Porcentaje de satisfacción sobre las capacitaciones presenciales de registro en línea realizadas:

Porcentaje de satisfacción sobre las capacitaciones presenciales de registro en línea realizadas:		
ENERO	FEBRERO	MARZO
100%	100%	100%
100%	100%	100%

## 4. Calificación del servicio de asesoría jurídica

### 4.1. Número de asesorías jurídicas brindadas:

---

#### UAE. Dirección Nacional de Derecho de Autor

Dirección: Calle 28 N°13A- 15 Piso 17. Bogotá, Colombia

Teléfono: + 57 (601) 786-82-20

Línea PQRSF: 01 8000 127878

ASESORÍAS JURÍDICAS BRINDADAS PRESENCIALES 2024						
Mes y tipo de asesoría	ENERO		FEBRERO		MARZO	
	Presencial	Telefónica	Presencial	Telefónica	Presencial	Telefónica
TOTAL	65	82	59	229	52	225
	147		288		277	

#### 4.2. Porcentaje de satisfacción de las asesorías jurídicas brindadas:

ASESORÍAS JURIDICAS			
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO
Presencial	99%	90%	97%
Telefónica	100%	100%	100%
Total	99%	95%	98%

#### 5. Porcentaje de satisfacción del servicio de capacitación.

% Calificación del servicio de capacitación			
	ENERO	FEBRERO	MARZO
%	No aplica	98,4%	97,4%

Total de encuestas contestadas en el trimestre: 215

#### 6. Calificación general sobre los principios de atención al ciudadano:

Principios de atención	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN					
	PRESENCIAL			VIRTUAL		
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ENERO	FEBRERO	MARZO
Conocimiento del tema:	91%	88%	91%	100%	80%	74%
Actitud de servicio (amabilidad, empatía y escucha activa)	91%	77%	89%	100%	91%	83%

#### UAE. Dirección Nacional de Derecho de Autor

Dirección: Calle 28 N°13A- 15 Piso 17. Bogotá, Colombia

Teléfono: + 57 (601) 786-82-20

Línea PQRSF: 01 8000 127878

Lenguaje claro y adecuado	91%	90%	89%	100%	80%	83%
El tiempo de respuesta para resolver su solicitud fue	91%	75%	89%	100%	80%	83%
Presentación personal	91%	88%	89%	-	-	-
Comodidad y limpieza de las instalaciones	91%	89%	89%	-	-	-
<b>TOTALES</b>	<b>91%</b>	<b>85%</b>	<b>89%</b>	<b>100%</b>	<b>84%</b>	<b>83%</b>

### 6.1. Porcentaje de satisfacción sobre los principios de atención al ciudadano virtual y presencial:

PORCENTAJE DE SATISFACCION		
Principios de atención	Enero	96%
	Febrero	84%
	Marzo	85%

### 6.2. ¿Cómo califica el servicio recibido en la DND?

SERV. DE LA DND			
%	PRESENCIAL	VIRTUAL	TOTAL
<b>ENERO</b>	91%	100%	<b>96%</b>
<b>FEBRERO</b>	88%	80%	<b>84%</b>
<b>MARZO</b>	91%	83%	<b>87%</b>

### 6.3. ¿Por qué medio se enteró de la existencia de la Dirección Nacional de Derecho de Autor?

MEDIO	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN VIRTUAL		
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ENERO	FEBRERO	MARZO
<b>Portal web</b>	36%	33%	39%	75.5%	36.5%	52%
<b>Redes sociales</b>	11%	4%	3%	12.5%	9%	0%

#### UAE. Dirección Nacional de Derecho de Autor

Dirección: Calle 28 N°13A- 15 Piso 17. Bogotá, Colombia

Teléfono: + 57 (601) 786-82-20

Línea PQRSF: 01 8000 127878

<b>Boletines</b>	0%	0%	0%	0%	0%	4.5%
<b>Televisión</b>	2%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Radio</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Voz a voz</b>	16%	33%	29%	0%	45.5%	17.5%
<b>Otro</b>	35%	30%	29%	13%	9%	26%

## 7. Caracterización ciudadana

- **Edad**

Ítems	EDAD					
	PRESENCIAL			VIRTUAL		
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ENERO	FEBRERO	MARZO
<b>Menor de 18 años</b>	4%	1%	4%	0%	0%	0%
<b>De 19 a 30</b>	14%	11%	14%	0%	10%	0%
<b>De 31 a 40</b>	19%	14%	19%	50%	60%	39.1%
<b>De 41 a 50</b>	24%	24%	24%	50%	20%	30.4%
<b>De 51 a 60</b>	39%	50%	39%	0%	0%	0%
<b>Mayor de 61 años</b>	0%	0%	0%	0%	10%	30.4%

- **Género**

Ítems	Género					
	PRESENCIAL			VIRTUAL		
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ENERO	FEBRERO	MARZO
<b>FEMENINO</b>	27%	39%	29%	0%	30%	22%
<b>MASCULINO</b>	73%	22%	71%	100%	70%	74%
<b>OTRO</b>	0%	39%	0%	0%	0%	4%

- **Nivel educativo**

Ítems	Nivel educativo					
	PRESENCIAL			VIRTUAL		
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ENERO	FEBRERO	MARZO

**UAE. Dirección Nacional de Derecho de Autor**

Dirección: Calle 28 N°13A- 15 Piso 17. Bogotá, Colombia

Teléfono: + 57 (601) 786-82-20

Línea PQRSF: 01 8000 127878



<b>Primaria</b>	0%	10%	0%	0%	0%	0%
<b>Bachillerato</b>	26%	47%	26%	0%	0%	4.3%
<b>Técnico</b>	0%	0%	0%	0%	0%	4.3%
<b>Tecnólogo</b>	0%	0%	0%	0%	30%	0%
<b>Universitario</b>	47%	33%	47%	50%	50%	30.4%
<b>Especialización</b>	15%	6%	15%	50%	0%	34.8%
<b>Maestría</b>	8%	8%	8%	0%	20%	17.4%
<b>Doctorado</b>	1%	4%	1%	0%	0%	4.3%
<b>Autodidacta</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Ninguno</b>	3%	1%	3%	0%	0%	4.3%
<b>Otro</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%

- Sector al que pertenece

Ítems	Sector al que pertenece					
	PRESENCIAL			VIRTUAL		
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ENERO	FEBRERO	MARZO
<b>Audiovisual</b>	9%	8%	14%	12,5%	10,0%	17,4%
<b>Autoridad de Observancia</b>	0%	0%	1%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Editorial</b>	15%	13%	10%	25,0%	10,0%	8,7%
<b>Musical</b>	29%	39%	34%	25,0%	40,0%	13,0%
<b>Software</b>	8%	11%	5%	25,0%	20,0%	17,4%
<b>Académico</b>	14%	8%	15%	0,0%	0,0%	13,0%
<b>Otro</b>	25%	23%	21%	12,5%	20,0%	30,4%

- Población a la que pertenece

Ítems	Población a la que pertenece:					
	PRESENCIAL			VIRTUAL		
	ENERO	FEBRER	MARZ	ENERO	FEBRER	MARZ
<b>Indígena</b>	0%	6%	3%	0%	0%	4.3%
<b>Rom/Gitanos</b>	2%	3%	0%	0%	0%	0%
<b>Palenquero/Raizal</b>	2%	0%	0%	0%	0%	0%

**UAE. Dirección Nacional de Derecho de Autor**

Dirección: Calle 28 N°13A- 15 Piso 17. Bogotá, Colombia

Teléfono: + 57 (601) 786-82-20

Línea PQRSF: 01 8000 127878



<b>Negra/Afrodescendiente</b>	2%	0%	6%	0%	0%	4.3%
<b>Persona con algún tipo de discapacidad</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Víctima del conflicto armado</b>	0%	3%	6%	0%	20%	0%
<b>Ninguna de las anteriores</b>	86%	87%	83%	100%	80%	91.3%
<b>Otro</b>	7%	0%	3%	0%	0%	0%

- En qué departamento de Colombia vive actualmente:

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>% ENE</b>	<b>% FEB</b>	<b>% MAR</b>
<b>Antioquia</b>	11%	10%	4%
<b>Boyacá</b>	0%	0%	9%
<b>Bogotá</b>	63	20%	61
<b>Córdoba</b>	0%	0%	4%
<b>Cundinamarca</b>	13%	30%	9%
<b>Guainía</b>	0%	10%	0%
<b>Guaviare</b>	0%	10%	2,5
<b>Huila</b>	0%	10%	2,5
<b>Putumayo</b>	13%	0%	0%
<b>Quindío</b>	0%	5%	4%
<b>Valle</b>	0%	5%	4%

## 8. Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas.

### 8.1. PQRSFD recibidas según su naturaleza:

<b>MES</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>TOTAL RECIBIDOS</b>
<b>ENERO</b>	Quejas	2
	Reclamos	8

#### **UAE. Dirección Nacional de Derecho de Autor**

Dirección: Calle 28 N°13A- 15 Piso 17. Bogotá, Colombia

Teléfono: + 57 (601) 786-82-20

Línea PQRSF: 01 8000 127878

	Sugerencias	2
	Denuncias	0
	Felicitaciones	58
<b>FEBRERO</b>	Quejas	4
	Reclamos	4
	Sugerencias	12
	Denuncias	3
	Felicitaciones	85
<b>MARZO</b>	Quejas	7
	Reclamos	5
	Sugerencias	12
	Denuncias	2
	Felicitaciones	66

### 8.2. Tiempo promedio de respuesta a las QRSF recibidas:

MES	CONCEPTO	PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS
<b>ENERO</b>	<b>QUEJAS</b>	2
	<b>RECLAMOS</b>	8
	<b>SUGERENCIAS</b>	2
	<b>DENUNCIAS</b>	0
	<b>FELICITACIONES</b>	58
<b>FEBRERO</b>	<b>QUEJAS</b>	4
	<b>RECLAMOS</b>	4
	<b>SUGERENCIAS</b>	12
	<b>DENUNCIAS</b>	3
	<b>FELICITACIONES</b>	85
<b>MARZO</b>	<b>QUEJAS</b>	7
	<b>RECLAMOS</b>	5
	<b>SUGERENCIAS</b>	12
	<b>DENUNCIAS</b>	2
	<b>FELICITACIONES</b>	66

### 8.3. Recibidas según el canal:

---

#### **UAE. Dirección Nacional de Derecho de Autor**

Dirección: Calle 28 N°13A- 15 Piso 17. Bogotá, Colombia

Teléfono: + 57 (601) 786-82-20

Línea PQRSF: 01 8000 127878

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
FORMULARIO SITIO WEB	8	3	6
FORMULARIO PRESENCIAL	60	64	64
CORREO INSTITUCIONAL	2	-	8
REDES SOCIALES	-	41	14
LÍNEA TELEFÓNICA	-	-	-
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>108</b>	<b>92</b>

## 9. Acceso a la información pública

DEPENDENCIAS	Número de solicitudes que fueron trasladadas por su dependencia a otra Institución			Número de solicitudes en las que su dependencia negó el acceso a la información		
	ENE	FEB	MAR	ENE	FEB	MAR
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**FIN DEL INFORME]**

**UAE. Dirección Nacional de Derecho de Autor**

Dirección: Calle 28 N°13A- 15 Piso 17. Bogotá, Colombia

Teléfono: + 57 (601) 786-82-20

Línea PQRSF: 01 8000 127878