

Informe de satisfacción de los servicios brindados Segundo trimestre 2024

1. Solicitudes recibidas durante el segundo 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 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 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024

1. Solicitudes recibidas durante el segundo trimestre de 2024:

SOLICITUDES RECIBIDAS ENTRE EL 1° DE ABRIL Y EL 30 DE JUNIO DE 2024	
Solicitudes de registro de obras	38.997
Consultas	14
Demanda/denuncia	6
Derechos de petición	105
Acción de tutela	53
Quejas	9
Reclamos	19
Sugerencias	13
Felicitaciones	229
Solicitudes de información	1.683
Solicitudes de concepto	15
Solicitud de certificados de registro	152
Solicitudes de copias	96
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución	2
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0
Total de número de solicitudes recibidas	41.393

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

2. Ciudadanos que contestaron la encuesta de satisfacción ciudadana:

# Ciudadanos		
	Presencial	Virtual
Abril	59	18
Mayo	59	71
Junio	28	106
Total	146	195

TOTAL DE ENCUESTAS DILIGENCIADAS: 341

3. Calificación del servicio de registro de obras.

3.1. Canal utilizado:

Canal	ABRIL	MAYO	JUNIO
Registro en línea	12.130	13.637	10.895
Registro presencial	27	78	43
Correo certificado	6	18	1
Total	12.163	13.733	10.939

3.2. Calificación del registro en línea:

PLATAFORMA VIRTUAL	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN		
	ABRIL	MAYO	JUNIO
Usabilidad	83%	91%	95%
Diseño	92%	89%	92%
Seguridad	92%	94%	99%
Velocidad de carga	83%	94%	97%
TOTAL	88%	92%	96%

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

3.3. Porcentaje de satisfacción sobre registro presencial

Porcentaje de satisfacción sobre registro	
ABR	100%
MAY	100%
JUN	100%

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
ABR	94%
MAY	96%
JUN	98%

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

CAPACITACIONES PRESENCIALES SOBRE REGISTRO EN LÍNEA			
Mes	ABR	MAY	JUN
Total	49	46	41

3.5. Porcentaje de satisfacción sobre las capacitaciones presenciales de registro en línea realizadas.

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

Porcentaje de satisfacción sobre las capacitaciones presenciales de registro en línea realizadas:			
Mes	ABRIL	MAYO	JUNIO
	100%	100%	100%
	100%	100%	100%

4. Calificación del servicio de asesoría jurídica

4.1. Asesorías brindadas:

ASESORÍAS						
Mes y tipo de asesoría	ABRIL		MAYO		JUNIO	
	Presencial	Telefónica	Presencial	Telefónica	Presencial	Telefónica
Total	55	192	71	240	57	215

4.2. Porcentaje de satisfacción de las asesorías jurídicas brindadas:

ASESORÍAS JURÍDICAS			
MES	ABR	MAY	JUN
	%	%	%
Presencial	99%	97%	100%
Telefónica	100%	100%	100%
Total	100%	99%	100%

5. Porcentaje de satisfacción del servicio de capacitación.

% Calificación del servicio de capacitación			
	ABR	MAY	JUN
%	99,50%	99,60%	99,50%

Total, encuestas contestadas en el trimestre: 1.471

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

6. Calificación sobre los principios de la atención presencial:

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN						
Principios de atención	PRESENCIAL			VIRTUAL		
	ABRIL	MAYO	JUNIO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Conocimiento del tema:	97%	97%	100%	83%	80%	72%
Actitud de servicio (amabilidad, empatía y escucha activa)	98%	95%	100%	89%	77%	69%
Lenguaje claro y adecuado	97%	97%	100%	89%	85%	74%
El tiempo de respuesta para resolver su solicitud fue	100%	99%	100%	83%	80%	69%
Presentación personal	100%	95%	96%	-	-	-
Comodidad y limpieza de las instalaciones	98%	86%	93%	-	-	-
TOTALES	98%	95%	98%	86%	81%	71%

6.1. Promedio por mes entre el presencial y el virtual

PORCENTAJE DE SATISFACCION		
Principios de atención	ABRIL	92%
	MAYO	88%
	JUNIO	85%

6.2. ¿Cómo califica el servicio recibido en la DNDA?

SERV. DE LA DNDA			
%	PRESENCIAL	VIRTUAL	TOTAL

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

ENERO	98%	83%	91%
FEBRERO	95%	93%	94%
MARZO	100%	96%	98%

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

MEDIO	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN VIRTUAL		
	ABRIL	MAYO	JUNIO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Portal web	44%	50%	46%	50,00%	42,30%	49,10%
Redes sociales	10%	14%	0%	0,00%	9,90%	15,10%
Boletines	0%	0%	4%	0,00%	0,00%	0,00%
Televisión	0%	0%	0%	0,00%	0,00%	0,00%
Radio	0%	0%	0%	0,00%	0,00%	0,00%
Voz a voz	27%	24%	29%	27,80%	33,80%	28,30%
Otro	20%	12%	21%	22,20%	14,10%	7,50%

7. Caracterización ciudadana

- **Edad**

Ítems	EDAD					
	PRESENCIAL			VIRTUAL		
	ABRIL	MAYO	JUNIO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Menor de 18 años	0%	0%	0%	0,00%	0,00%	0,00%
De 19 a 30	27%	15%	27%	16,70%	25,40%	25,47%
De 31 a 40	10%	15%	10%	27,80%	18,30%	16,98%
De 41 a 50	14%	24%	14%	11,10%	22,50%	14,15%
De 51 a 60	25%	27%	25%	22,20%	14,10%	23,58%
Mayor de 61 años	24%	20%	24%	22,20%	19,70%	19,81%

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

- Género

Ítems	Género					
	PRESENCIAL			VIRTUAL		
	ABRIL	MAYO	JUNIO	ABRIL	MAYO	JUNIO
FEMENINO	27%	39%	29%	44%	37%	19%
MASCULINO	73%	22%	71%	56%	63%	81%
OTRO	0%	39%	0%	0%	0%	0%

- Nivel educativo

Ítems	Nivel educativo					
	PRESENCIAL			VIRTUAL		
	ABRIL	MAYO	JUNIO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Primaria	4%	4%	1%	0%	1,40%	1,90%
Bachillerato	23%	14%	27%	6%	9,90%	11,40%
Técnico	2%	2%	0%	6%	9,90%	6,70%
Tecnólogo	4%	8%	0%	0%	12,70%	8,60%
Universitario	34%	41%	47%	44%	43,70%	35,20%
Especialización	13%	10%	14%	33%	11,30%	12,40%
Maestría	17%	16%	6%	11%	8,50%	19,00%
Doctorado	2%	2%	4%	0%	2,80%	2,90%
Autodidacta	2%	2%	1%	0%	0,00%	1,00%
Ninguno	0%	0%	0%	0%	0,00%	1,00%
Otro				0%	1,40%	1,90%

- Sector al que pertenece

Ítems	Sector al que pertenece					
	PRESENCIAL			VIRTUAL		
	ABRIL	MAYO	JUNIO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Audiovisual	19%	20%	15%	16,70%	12,70%	6,60%
Autoridad de Observancia	2%	8%	23%	5,60%	0,00%	0,00%
Editorial	9%	11%	0%	11,10%	9,90%	6,60%

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

Musical	21%	30%	19%	11,10%	29,60%	37,70%
Software	19%	14%	15%	5,60%	5,60%	4,70%
Académico	13%	14%	23%	27,80%	16,90%	25,50%
Otro	17%	11%	4%	22,20%	25,40%	18,90%

- Población a la que pertenece

Ítems	Población a la que pertenece:					
	PRESENCIAL			VIRTUAL		
	ABRIL	MAYO	JUNIO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Indígena	2%	3%	0%	0,00%	1,40%	2,90%
Rom/Gitanos	2%	0%	4%	0,00%	0,00%	0,00%
Palenquero/Raizal	2%	0%	0%	0,00%	0,00%	0,00%
Negra/Afrodescendiente	10%	6%	0%	0,00%	5,70%	7,60%
Persona con algún tipo de discapacidad	2%	0%	0%	5,90%	1,40%	0,00%
Víctima del conflicto armado	0%	0%	4%	0,00%	4,30%	1,90%
Ninguna de las anteriores	76%	91%	92%	88,20%	85,70%	81,00%
Otro	5%	0%	0%	0%	0%	0%

- En qué departamento de Colombia vive actualmente:

VIRTUAL			
DEPARTAMENTOS	ABRIL	MAYO	JUNIO
Antioquia	5,6%	11,3%	11,4%
Arauca	0,0%	0,0%	1,0%
Atlántico	0,0%	2,8%	5,7%
Bolívar	0,0%	2,8%	3,8%
Boyacá	0,0%	0,0%	2,9%
Bogotá	66,7%	25,4%	23,8%
Caldas	0,0%	2,8%	0,0%
Cauca	0,0%	1,4%	0,0%
Cesar	0,0%	2,8%	1,0%
Chocó	0,0%	1,4%	1,0%
Córdoba	0,0%	1,4%	1,9%

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

Cundinamarca	5,6%	12,7%	9,5%
Guainía	0,0%	1,4%	0,0%
Guaviare	0,0%	1,4%	0,0%
Huila	0,0%	0,0%	1,9%
La Guajira	5,6%	5,6%	1,0%
Magdalena	0,0%	0,0%	2,9%
Meta	0,0%	1,4%	2,9%
Nariño	0,0%	1,4%	1,9%
Norte de Santander	0,0%	4,2%	1,0%
Quindío	0,0%	0,0%	4,0%
Risaralda	0,0%	2,8%	3,8%
Santander	5,6%	2,8%	2,9%
Tolima	0,0%	1,4%	2,9%
Valle	11,1%	12,7%	13,3%
Otro	0,0%	0,0%	3,8%

8. Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas (Adriana, por favor agregar a este informe, el de PQRS de dicho trimestre).

8.1. PQRSFD recibidas según su naturaleza:

MES	CONCEPTO	TOTAL RECIBIDOS
ABRIL	Quejas	2
	Reclamos	9
	Sugerencias	0
	Denuncias	1
	Felicitaciones	64
MAYO	Quejas	4
	Reclamos	2
	Sugerencias	8
	Denuncias	4
	Felicitaciones	100
JUNIO	Quejas	3
	Reclamos	8
	Sugerencias	5
	Denuncias	1
	Felicitaciones	65

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

8.2. Tiempo promedio de respuesta a las QRSF recibidas:

MES	CONCEPTO	PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS
ABRIL	QUEJAS	2
	RECLAMOS	9
	SUGERENCIAS	-
	DENUNCIAS	1
	FELICITACIONES	64
MAYO	QUEJAS	4
	RECLAMOS	2
	SUGERENCIAS	8
	DENUNCIAS	4
	FELICITACIONES	100
JUNIO	QUEJAS	3
	RECLAMOS	8
	SUGERENCIAS	5
	DENUNCIAS	1
	FELICITACIONES	65

8.3. Recibidas según el medio

CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
FORMULARIO SITIO WEB	6	8	8
FORMULARIO PRESENCIAL	64	65	32
CORREO INSTITUCIONAL	3	22	3
REDES SOCIALES	3	23	39
LÍNEA TELEFÓNICA	-	-	-

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

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		
	ABRIL	MAYO	JUNIO	ABRIL	MAYO	JUNIO
TOTAL	0	0	2	0	0	0

[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