

# Informe de satisfacción de los servicios brindados por la Dirección Nacional de Derecho de Autor

**Cuarto trimestre de 2023**  
(octubre, noviembre, diciembre)

- 1. SOLICITUDES RECIBIDAS EN LOS MESES DE OCTUBRE A DICIEMBRE**
- 2. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DE REGISTRO DE OBRAS**
- 3. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA**
- 4. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN**
- 5. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE**
- 6. QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS**

## 1. SOLICITUDES RECIBIDAS EN LOS MESES DE OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE:

SOLICITUDES	
Solicitudes de registro de obras	27.743
Consultas	223
Demanda/denuncia	0
Derechos de petición	106
Acción de tutela	48
Quejas	11
Reclamos	3
Sugerencias	14
Felicitaciones	297
Solicitudes de información	1.003
Solicitudes de concepto	12
Solicitud de certificados de registro	173
Solicitudes de copias	52
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución	3
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0
<b>Total de número de solicitudes recibidas</b>	<b>29.688</b>

## 2. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DE REGISTRO DE OBRAS

a. Total de ciudadanos que contestaron la encuesta.

MES	NÚMERO DE CIUDADANOS QUE CONTESTARON LA ENCUESTA	NÚMERO DE SOLICITUDES DE REGISTROS
Octubre	159	11.173
Noviembre	10	9.753
Diciembre	6	6.817

b. Canal utilizado para el registro de obra:

TIPO DE TRÁMITE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Registro en línea a través de <a href="http://www.derechodeautor.gov.co">www.derechodeautor.gov.co</a>	11.103	9.680	6.728
Registro a través de correo certificado	15	6	3
Registro de manera presencial en la única sede en Bogotá	55	67	86
Registro a través de la aplicación móvil "Registra tus obras"	0	0	0
<b>Total de ciudadanos atendidos por cada canal.</b>	<b>11.173</b>	<b>9.753</b>	<b>6.817</b>

c. Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos de la plataforma de registro virtual:

SERVICIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Usabilidad	98%	70%	83%
Diseño	91%	60%	100%
Seguridad	96%	90%	100%
Velocidad de carga	92%	80%	83%

d. Aspectos para mejorar al registro virtual y observaciones:

NOMBRE DEL CIUDADANO	ASPECTOS PARA MEJORAR EN EL REGISTRO EN LINEA
<b>OCTUBRE</b>	
Rodrigo Álvarez Jimenez	Deberá haber una copia del formulario con toda la información explicativa, como los formularios de la DIAN

<b>Gloria Rodríguez</b>	De pronto los 500 caracteres que es el límite para describir la imagen, ampliarlo a 550 a veces uno se queda corto
<b>Jean Pierre Silva</b>	El reditar los registros devueltos por falta de requisitos
<b>NOVIEMBRE</b>	
<b>Sergio Jameson</b>	Mas agilidad en los tramites, tardan demasiado tiempo, también devuelven obras por bobadas
<b>Miguel Angel Yepes</b>	Mejorar el sistema y la página en general
<b>Bella Lucy Quitián Escarraga</b>	Restaurar el formato de respuesta a la consulta
<b>DICIEMBRE</b>	
<b>Aris Pipicano Gómez</b>	Agilidad en el proceso y permitir eliminar registros repetidos.
<b>Víctor Hugo Jiménez Rodero</b>	Es muy lento

- e. Duración del trámite de registro de la obra, desde el envío de la solicitud hasta la obtención del certificado de registro

DURACIÓN DEL TRAMITE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<b>Entre 1 a 15 días</b>	31%	20%	0
<b>1 mes</b>	57%	50%	17%
<b>2 meses</b>	6%	0	17%
<b>3 meses</b>	1%	0	0
<b>4 meses</b>	0	10%	0
<b>5 meses</b>	0	0	0
<b>6 meses</b>	0	0	0
<b>Apenas inicié el trámite</b>	3	10	17%
<b>Nunca recibí respuesta</b>	3	10	50%

- f. Medio por el cual se enteró de la existencia de la Dirección Nacional de Derecho de Autor:

MEDIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<b>Portal web</b>	43%	40%	67%
<b>Redes sociales</b>	8%	10%	17%
<b>Boletines</b>	1%	0	0

<b>Televisión</b>	3%	10%	0
<b>Recomendación de un conocido</b>	38%	30	17%
<b>Otro</b>	7%	10%	0

g. Nivel de satisfacción en cuanto a los formularios de registro de obras:

<b>FORMULARIOS</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>
<b>Están redactados en lenguaje claro</b>	98%	90%	84%
<b>Son sencillos de diligenciar</b>	95%	80%	84%
<b>Solicitan lo estrictamente necesario</b>	100%	90%	83%

### 3. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA

a. Total asesorías jurídicas atendidas:

<b>MES</b>	<b>PRESENCIAL</b>	<b>TELEFÓNICA</b>	<b>Total asesorías atendidas</b>
<b>OCTUBRE</b>	99	4	<b>103</b>
<b>NOVIEMBRE</b>	38	6	<b>45</b>
<b>DICIEMBRE</b>	57	3	<b>60</b>
<b>TOTAL</b>	<b>194</b>	<b>13</b>	<b>208</b>

b. Calificación general de los principios de la prestación de un servicio de calidad virtual:

<b>PRINCIPIOS</b>	<b>PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN</b>		
	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>
<b>EMPODERAMIENTO: Conocimiento del tema.</b>	99%	100%	100%
<b>ACTITUD DE SERVICIO: Más allá de lo esperado.</b>	99%	100%	100%
<b>RESPECTO: Lenguaje claro y adecuado.</b>	99%	100%	100%

<b>EFFECTIVIDAD:</b> La asesoría brindada resolvió sus inquietudes.	99%	100%	99%
<b>ESCUCHA ACTIVA:</b> Se concentró en las necesidades del ciudadano	99%	100%	99%
<b>EMPATÍA:</b> Se conectó con las emociones del ciudadano.	99%	100%	99%
<b>AMABILIDAD:</b> Tuvo un trato cortés y sincero.	99%	100%	98%
<b>SERVICIO INCLUYENTE:</b> Sin distingos ni discriminaciones.	99%	100%	100%
<b>SERVICIO OPORTUNO:</b> Se brindó en el momento adecuado.	99%	100%	100%
<b>CONFIABLE:</b> Fue conforme con lo previsto en las normas.	99%	100%	100%
<b>TOTALES</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>

c. Total de ciudadanos que contestaron la encuesta virtual y presencial:

MES	Presencial	Telefónica	Total mes
<b>OCTUBRE</b>	99	4	103
<b>NOVIEMBRE</b>	38	6	45
<b>DICIEMBRE</b>	57	3	60
<b>Total trimestre</b>	<b>194</b>	<b>13</b>	<b>208</b>

d. Medio a través del cual le fue brindada la asesoría jurídica:

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<b>TELEFÓNICA</b>	4%	3%	5%
<b>CORREO ELECTRÓNICO (Escrita)</b>	3%	78%	0
<b>PRESENCIAL</b>	94%	19%	95%

**e. Caracterización: Sector al que pertenece el ciudadano**

SECTOR	OCT	NOV	DIC
<b>Audiovisual</b>	15%	11%	10%
<b>Autoridad de Observancia</b>	1%	0	0
<b>Editorial</b>	13%	14%	8%
<b>Musical</b>	16%	23%	18%
<b>Software</b>	8%	5%	10%
<b>Académico</b>	18%	20%	13%
<b>Otro</b>	28%	27%	41%

**f. Medio a través del cual se enteró de la existencia de la Dirección Nacional de Derecho de Autor:**

MEDIO	OCT	NOV	DIC
<b>Portal web</b>	38%	27%	91%
<b>Redes sociales</b>	2%	9%	18%
<b>Boletines</b>	0	2%	5%
<b>Televisión</b>	2%	2%	0
<b>Radio</b>	6%	0	0
<b>Sociedad de Gestión</b>	0	0	0
<b>Recomendación de un conocido</b>	3%	5%	0%
<b>Voz a voz</b>	20%	11%	64%
<b>Otro</b>	20%	43%	36%

#### 4. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN.

a. Total de ciudadanos que contestaron la encuesta:

	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>ENCUESTAS DILIGENCIADAS</b>	272	222	23	517

b. Grado de satisfacción con la actividad:

OCT	NOV	DIC
99%	99%	100%

c. ¿La duración de la actividad le permitió entender bien el tema?

	OCT	NOV	DIC	% DE SATISFACCIÓN
<b>SI</b>	97%	94%	100%	96%

d. ¿El expositor fue claro y preciso?

	OCT	NOV	DIC	% DE SATISFACCIÓN
<b>SI</b>	98%	98%	100%	

e. ¿Ha utilizado los servicios de la Dirección Nacional de Derecho de Autor?

	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>SI</b>	18%	23%	4%	19%

#### 5. CALIFICACIÓN DETALLADA DEL SERVICIO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

No se recibieron respuestas.

## 6. QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS

### a. PQRSD recibidas según su naturaleza:

MES	CONCEPTO	TOTAL
OCTUBRE	Quejas	1
	Reclamos	0
	Sugerencias	4
	Denuncias	0
	Felicitaciones	148
NOVIEMBRE	Quejas	9
	Reclamos	3
	Sugerencias	6
	Denuncias	0
	Felicitaciones	73
DICIEMBRE	Quejas	1
	Reclamos	0
	Sugerencias	4
	Denuncias	0
	Felicitaciones	76

### b. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas:

MES	CONCEPTO	PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS
OCTUBRE	QUEJAS	5
	RECLAMOS	5
	SUGERENCIAS	12
	DENUNCIAS	0
	FELICITACIONES	1
NOVIEMBRE	QUEJAS	3
	RECLAMOS	6
	SUGERENCIAS	10
	DENUNCIAS	0
	FELICITACIONES	3
DICIEMBRE	QUEJAS	10

	<b>RECLAMOS</b>	7
	<b>SUGERENCIAS</b>	3
	<b>DENUNCIAS</b>	0
	<b>FELICITACIONES</b>	10

**c. Recibidas según el medio**

<b>CANAL</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>
<b>FORMULARIO SITIO WEB</b>	-	<b>8</b>	<b>1</b>
<b>ENCUESTA SITIO WEB</b>	-	-	-
<b>FORMULARIO PRESENCIAL</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	-
<b>CORREO INSTITUCIONAL</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	-
<b>CORREO COMUNICACIONES</b>	-	-	-
<b>REDES SOCIALES</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
<b>LÍNEA TELEFÓNICA</b>	-	-	-

**[FIN DEL INFORME]**