

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

Primer trimestre de 2023 (enero, febrero y marzo)

- 1. SOLICITUDES RECIBIDAS EN LOS MESES DE ENERO, FEBRERO Y MARZO**
- 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 ENERO, FEBRERO Y MARZO:

| SOLICITUDES | |
|---|---------------|
| Solicitudes de registro de obras | 28.778 |
| Consultas | 13 |
| Demanda/denuncia | 0 |
| Derechos de petición | 80 |
| Acción de tutela | 44 |
| Quejas | 5 |
| Reclamos | 7 |
| Sugerencias | 9 |
| Felicitaciones | 140 |
| Solicitudes de información | 1.527 |
| Solicitudes de concepto | 6 |
| Solicitud de certificados de registro | 43 |
| Solicitudes de copias | 29 |
| Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución | 0 |
| Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información | 0 |
| Total de número de solicitudes recibidas | 30.681 |

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 |
|---------|--|------------------------------------|
| Enero | 3 | 8928 |
| Febrero | 173 | 8835 |
| Marzo | 36 | 11016 |

b. Canal utilizado para el registro de obra:

| TIPO DE TRÁMITE | ENERO | FEBRERO | MARZO |
|--|----------|-------------|---------------|
| Registro en línea a través de www.derechodeautor.gov.co | 2 | 8746 | 10.786 |
| Registro a través de correo certificado | 1 | 1 | 38 |
| Registro de manera presencial en la única sede en Bogotá | - | 88 | 192 |
| Registro a través de la aplicación móvil "Registra tus obras" | - | - | - |
| Total de ciudadanos atendidos por cada servicio | 3 | 8835 | 11.016 |

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

| SERVICIO | ENERO | FEBRERO | MARZO |
|---------------------------|-------|---------|-------|
| Usabilidad | 100% | 94% | 94% |
| Diseño | 100% | 91% | 93% |
| Seguridad | 100% | 93% | 94% |
| Velocidad de carga | 100% | 87% | 93% |

d. Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos a cerca de la atención recibida sobre el Registro de obras:

| SERVICIO | ENERO | FEBRERO | MARZO |
|--|-------|---------|-------|
| EMPODERAMIENTO: Conocimiento del tema | 50% | NS/NR | NS/NR |
| ACTITUD DE SERVICIO: Más allá de lo esperado. | 50% | NS/NR | NS/NR |
| RESPECTO: Lenguaje claro y adecuado | 50% | NS/NR | NS/NR |

| | | | |
|---|-----|-------|-------|
| EFFECTIVO: La asesoría brindada resolvió sus inquietudes | 50% | NS/NR | NS/NR |
| ESCUCHA ACTIVA: Se concentró en sus necesidades. | 50% | NS/NR | NS/NR |
| EMPATÍA: Se conectó con sus emociones. | 50% | NS/NR | NS/NR |
| AMABILIDAD: Tuvo un trato cortés y sincero. | 50% | NS/NR | NS/NR |
| SERVICIO INCLUYENTE: Sin distinciones ni discriminaciones. | 50% | NS/NR | NS/NR |
| SERVICIO OPORTUNO: Se brindó en el momento adecuado. | 50% | NS/NR | NS/NR |
| CONFIABLE: Fue conforme con lo previsto en las normas. | 50% | NS/NR | NS/NR |

e. Aspectos para mejorar al registro virtual y observaciones:

| NOMBRE DEL CIUDADANO | ASPECTOS A MEJORAR EN EL REGISTRO EN LINEA |
|-------------------------|--|
| FEBRERO | |
| Álvaro Galán | Más rapidez en el registro |
| Ana Almario | Mejor asesoramiento al ciudadano |
| Carlos Rodríguez | Que se permita descargar una copia del formulario diligenciado o que se envíe este al correo asociado a la cuenta. |
| Aristóbulo Mercado | La velocidad de carga debería ser más rápida |
| Juan Pablo Castro | Modernidad en todos los aspectos, han estado siempre en el parte ambiguo. |
| David Rodríguez | App web |
| diana patricia valencia | Me parece ágil y eficiente... si pudieran dar un mínimo de 20 días para registrar... sería mejor. |
| Edwar Vargas | No me ha llegado ninguna respuesta por lo tanto no sé si ya está registrada o no |
| Juan Carlos Arquez | Cambiar el aspecto. Que se vea más moderno sin que pierda la seguridad y contenido. |
| Héctor Nicolás Suero | Deberían tener una plataforma más moderna y con una UX adaptada a los nuevos tiempos. Para una asesoría gratuita al respecto duden en contactarme a hnicolas.suero@nizavalley.co y con gusto les regalo 1 hora de consultoría. |
| Juan Pablo Zapata | El diseño para que se pueda leer mejor los datos que hay que llenar. |
| Germán Mesa | Rapidez en la respuesta del trámite pues aún no la recibo |
| Libia Talero | La velocidad de respuesta de la plataforma |

| | |
|--|--|
| Maria Jose Torres | <i>Otras opciones de selección</i> |
| Patricia Cifuentes | <i>Diseño manteniendo la usabilidad... usualmente los rediseños dañan lo avanzado adicionando clicks o cambiando un buen proceso/workflow... solo mejoraría letra y colores a un aspecto más pro</i> |
| Diego Andrés Rubiano | <i>Visualmente</i> |
| Carlos Andrés Herrera | <i>Los trámites deberían poderse cancelar por uno mismo desde la plataforma virtual mientras están en espera para evitar gestiones en caso de errores. Eso facilitaría mucho la experiencia de usuario.</i> |
| Angel Montealegre | <i>La verdad es demasiado tiempo para acceder a los registros de las obras musicales y fonogramas más de 20 días y algunas tardan más de un mes cuando lo ideal es acceder a la protección y al medio probatorio de titularidad lo antes posible. En ese aspecto de tiempo</i> |
| Andrés Alberto Contreras Griego | <i>Que se pueda visualizar el archivo adjunto de la obra que se publicó.</i> |
| Larry Anderson Torres | <i>App de la plataforma</i> |
| Miguel Angel Arango | <i>Por favor dejar una opción donde uno pueda descargar en el futuro los archivos que uno ha subido porque esa opción no esta y tengo canciones que perdí que deseo sacar nuevamente pero no hay forma de descargarlas</i> |
| Omar Molano | <i>Visualmente y que se vea que registre para tener mayor control</i> |
| Juan Daniel Ortiz | <i>A veces mientras se están subiendo los fonogramas la página suele caerse y por ende algunos registros quedan incompletos o toca hacerlo desde cero (esto conforme a mi experiencia con la página)</i> |
| Carlos Ortiz | <i>La plataforma a veces se traba cuando uno activa la casilla de SI TRANSFERENCIA y después se quita.</i> |
| Leidy Gracia | <i>considero que los tiempos de respuesta, es decir si la fecha de vencimiento es hoy, se esperaría el certificado de registro para el mismo día</i> |
| Tania Rocío Escobar | <i>El traslado de información a la red naranja no funciona tengo dos obras registradas y ninguna aparece.</i> |
| Juvenal Guio Cortes | <i>Reducir el tiempo que dura para salir el registro</i> |
| Bran Enrique Lopez | <i>Mejorar la app móvil.</i> |
| Karina Lobón Parra | <i>Que el certificado esté en menos días. Agilizar el certificado.</i> |
| Mariana Viviescas | <i>El diseño podría ser más atractivo y más amigable.</i> |
| Manuel José Rincón | <i>Menos días en aprobar el registro</i> |
| José Gabriel Zúñiga | <i>Tiempo de respuesta luego de la solicitud, tarda más de los días hábiles prometidos</i> |
| Eris Bernis Ramos | <i>Hasta el momento todo formal</i> |
| Mario Mosquera Mejía | <i>Entregar documento del listado de los registros y sus especificaciones.</i> |
| Federico Suárez | <i>Poder registrar durante transmisión, o realización de la producción musical</i> |
| Víctor Manuel Ortega | <i>Mantenerse a tono con los avances tecnológicos</i> |
| Sergio Salazar | <i>Más tutoriales porque el manejo, a veces se troca con algunos términos</i> |
| Chávez mazo | <i>Un certificado del registro sería bueno en PDF</i> |
| Laura Moscarella | <i>Ver cómo podemos vender nuestras obras</i> |
| Liliana Rincón | <i>Tener en cuenta tendencias actuales de usabilidad Aumentar velocidad de carga es muy necesario</i> |

| | |
|---------------------------------|--|
| Tomás Carvajal | <i>Sugiero que el tiempo de duración del trámite de la obra sea menos de un mes.</i> |
| Edgar Ortiz | <i>Subir más de una foto de la obra</i> |
| Leonor Riveros | <i>Que todas las páginas que se consulten estén configuradas en tamaño carta y puedan imprimirse en este tamaño y hoja por hoja.</i> |
| Rusbel Gamboa | <i>Que se procesen más las obras</i> |
| Carlos Rodríguez | <i>Mas rapidez de en la gestión del registro de la obra</i> |
| Ricardo Ramírez | <i>Atención en línea para trámites</i> |
| Nicolás Esteban Bernal Arroyave | <i>Registrar ideas</i> |
| Raulin Blanco | <i>QUE el registro se apruebe lo más rápido en tiempo</i> |
| Oscar Rendón | <i>Ampliar horarios nocturnos</i> |
| Juan Carlos Hoyos | <i>Cuando el registro es aprobado no hay problema, cuando no lo es sería interesante recibir un e-mail advirtiéndolo e indicando porqué no se aceptó o qué es lo que hay que subsanar, pues esto no es fácil de averiguar.</i> |
| Nicol Dayanna Motta | <i>La interfaz es clara y concisa, sugiere facilidad en su uso. Por mí, está muy bien.</i> |
| Carlos Riveros | <i>Tener retroalimentación en tiempo real sin necesidad de tener que entrar al portal.</i> |
| Leonardo Corredor | <i>Más intuitiva la web para encontrar los items que se buscan.</i> |
| David Pacheco | <i>Actualizar interfaz.</i> |
| Viviana Villadiego | <i>Por el momento, solo se me ha dificultado generar certificados</i> |
| Ricardo Quintana | <i>Me gustaría que hubiese la posibilidad de acceder a los archivos registrados con su respectiva acta de registro, ya que muchas veces por alguna razón es necesario confrontar un registro con otro y saber como se registró dicho archivo.</i> |
| Boris Abaunza | <i>La plataforma es terriblemente arcaica. No ha mejorado su diseño probablemente en 10 años. La información para ciertos registros (como obra audiovisual) se tiene que repetir una y otra vez. Si uno tiene que registrar una serie, tiene que repetir todo para todos los capítulos. Si la carga falla, probablemente hay que volver a iniciar. Los tiempos de carga son extremadamente lentos y ni siquiera tienen una barra de progreso para saber si el archivo sigue subiendo o la carga se detuvo.</i> |
| Patricia Escarraga | <i>Agilizar el proceso de registro</i> |
| Adriana Perez Galvis | <i>Para mi es claro y fácil de usar. Fue un poco confuso al inicio pero luego ya la aprendí a usar. De repente la posibilidad de la letra más grande</i> |
| Germán Eduardo Sabogal | <i>Mas interactividad, pues veo que la plataforma a veces se atiborra de información y se vuelve lenta.</i> |
| Wilinton Sosa | <i>espacios donde podamos agradecer y sugerencias, dar gracias</i> |
| Samir Trout Garcia | <i>Diseño Ux</i> |
| Omar Fabian Ramos Palacio | <i>Está muy bien</i> |
| Ana Ximena Cuentas | <i>Permita después de grabar poder subir un archivo adicional</i> |
| Anderson Lopez | <i>No tantos días para esperar en registro de fotogramas</i> |
| Wilfran Yeizit Carranza | <i>Para mi seria dar más seguridad</i> |

| | |
|--------------------------------|---|
| Daniela Henao Osorio | <i>Que estuviera disponible las 24 horas</i> |
| Walter Julián Jaramillo | <i>Recibir correos sobre concursos, estudios, becas...opciones para compositores y proyectos musicales</i> |
| Nicolás Calderón | <i>"Velocidad de visualización"</i> |
| Andrés González | <i>1- Que permita descargar un documento PDF del documento de radicación mientras llega el Documento de Registro. 2- Al momento de rechazo de un registro, adicional a la motivación del acto, se pueda orientar la forma de llevar a cabo adecuadamente el proceso.</i> |
| Nelson Gutiérrez | <i>Que el autor de la obra tenga acceso después de registrada a descargar sus obras dentro de la misma página con que ingresa con usuario y clave. Esto le da confianza al autor originario de la obra. Que la obra que registro en la página web de Dirección de Derechos de Autor, que, si sea la obra, constatando con esto, que se puede confiar en el trámite que se está realizando en la mencionada página. O mejor se genere una base de datos de las obras registradas, donde puede el autor descargar la obra que registro, así como la certificación del registro DRA.</i> |
| Ricardo Carlos Polo | <i>La entrega de las certificaciones</i> |
| Fernando José Ortega | <i>Que mantenga disponibilidad en línea y seguridad.</i> |
| Marian Martin Linares | <i>La velocidad en el cargue de los documentos, a veces si es un contrato grande se demora en cargar</i> |
| Myriam Amparo Cerón | <i>Yo pienso que es un poco complicada. Me parece perfecta porque es segura. Perfeccionar el encuentro de Registro en Línea para hacerlo más fácil. De pronto más agilidad en la aprobación, pero entiendo la demora por el volumen de obras.</i> |
| Rodolfo Suárez | <i>La usabilidad, para que sea más fácil encontrar la sección para registrar las obras</i> |
| SUSANA MARIA MORENO | <i>Mayor seguridad en los registros virtuales</i> |
| María Cleotilde Montiel | <i>El entorno y los apartados</i> |
| Alvaro José Cuello | <i>Sería bueno tener el link de una plataforma o un programa confiable para escribir las partituras de nuestras obras musicales</i> |
| Universidad del Rosario | <i>Que permitan el registro de usuarios de empresas o instituciones, toda vez que no puede quedar los registros a cuentas de personas naturales.</i> |
| Paola Castañeda | <i>creo es muy cómoda no añadiría nada.</i> |
| Juan Manuel Drada | <i>Diseño</i> |
| Marly Lorena Durán | <i>La velocidad de la carga de archivos</i> |
| Oscar Arredondo | <i>Sugiero que el registro sea más rápido</i> |
| Carlos Arturo Garzón | <i>Que se puedan modificar los datos de contacto de una forma más fácil y que refleje cuantas visualizaciones han tenido nuestras obras, de otra parte que haya una comunicación mas directa entre quienes les interesen las obras para una posible negociación.</i> |
| Lucas Jaramillo | <i>Menos tiempo de espera para el registro de obras</i> |
| Neider Alexis Osorno | <i>Realizar registros en la madrugada</i> |
| Hernando Aristizábal | <i>No soy experto, pero estas plataformas siempre se pueden mejorar.</i> |
| Heber Tobón | <i>Carga más rápida, respuesta más breve.</i> |
| Sonia Maria Aristizábal | <i>Poner separadores en las preguntas en el paso 4</i> |

| | |
|-------------------------------|--|
| Maria Cristina Gaviria | <i>Un poco más de rapidez al generar el código de registro</i> |
| Lina Jovana Bernal | <i>No es claro como consultar el registro de la obra literaria</i> |
| Dylan Borghese | <i>Para el registro de ciertas obras se debería tener un sistema más específico</i> |
| Nicolas Gonzalez | <i>Es indispensable para no perder tiempo, que sea mas fácil y rápido cargar un nuevo archivo en los casos en que la plataforma no reconoce el formato. Está pasando que uno sube un archivo que no funciona y enseguida toma mucho tiempo volver a hacer toda la gestión porque en ese sentido la plataforma no resulta muy amigable. Es muy demorado el reconocimiento y la carga de un nuevo archivo. Gracias!!</i> |
| MARZO | |
| Rickxer Elias López | <i>Diseño más amigable.</i> |
| Yonieth Angulo Molina | <i>Me parece que la plataforma está excelente.</i> |
| Miguel Antonio Vargas | <i>Tener en cuenta más posibilidades de obras para el registro.</i> |
| Daniela Páez Herreño | <i>Es muy buena la plataforma aunque visualmente no es muy moderna.</i> |
| SIMPLE S.A. | <i>Debería ser más amable el lenguaje.</i> |
| DIANA SILVA | <i>Poder acceder fácilmente a la plataforma para verificar el estado del trámite.</i> |
| Alejandro Osorio | <i>Creo que funciona bien.</i> |
| Odalmer Romero | <i>Excelente hasta el momento</i> |

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

| DURACIÓN DEL TRAMITE | ENERO | FEBRERO | MARZO |
|---------------------------------|--------------|----------------|--------------|
| Entre 1 a 15 días | 67% | 38% | 33% |
| 1 mes | - | 45% | 33% |
| 2 meses | - | 10% | - |
| 3 meses | - | - | 7% |
| 4 meses | - | - | - |
| 5 meses | - | - | - |
| 6 meses | - | - | - |
| Apenas inicié el trámite | - | 3% | - |
| Nunca recibí respuesta | 33% | 4% | 27% |

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

| MEDIO | ENERO | FEBRERO | MARZO |
|------------------------------|-------|---------|-------|
| Portal web | 34% | 43% | 40% |
| Redes sociales | 33% | 10% | 7% |
| Boletines | - | 2% | 7% |
| Televisión | - | 1% | 7% |
| Recomendación de un conocido | 33% | 33% | 27% |
| Otro | - | 11% | 12% |

h. Caracterización: Sector al que pertenece el ciudadano

| SECTOR | ENERO | FEBRERO | MARZO |
|--------------------------|-------|---------|-------|
| Audiovisual | - | NS/NR | 10% |
| Autoridad de Observancia | - | NS/NR | - |
| Editorial | - | NS/NR | 10% |
| Musical | 100% | NS/NR | 24% |
| Software | - | NS/NR | - |
| Académico | - | NS/NR | 10% |
| Otro | - | NS/NR | 46% |

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

| FORMULARIOS | ENERO | FEBRERO | MARZO |
|--------------------------------------|-------|---------|-------|
| Están redactados en lenguaje claro | 100% | 80% | 86% |
| Son sencillos de diligenciar | 50% | 80% | 86% |
| Solicitan lo estrictamente necesario | 100% | 84 % | 86% |

3. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA

a. Total asesorías jurídicas atendidas:

| MES | PRESENCIAL | TELEFÓNICA | Total asesorías atendidas |
|--------------|------------|------------|---------------------------|
| Enero | 32 | 117 | 149 |
| Febrero | 59 | 173 | 232 |
| Marzo | 62 | 199 | 261 |
| TOTAL | | | 642 |

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

| PRINCIPIOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN | | |
|--|----------------------------|---------|-------|
| | ENERO | FEBRERO | MARZO |
| EMPODERAMIENTO: Conocimiento del tema. | 99% | 86% | 97% |
| ACTITUD DE SERVICIO: Más allá de lo esperado. | 99% | 86% | 97% |
| RESPECTO: Lenguaje claro y adecuado. | 100% | 86% | 96% |
| EFFECTIVIDAD: La asesoría brindada resolvió sus inquietudes. | 100% | 86% | 96% |
| ESCUCHA ACTIVA: Se concentró en las necesidades del ciudadano | 100% | 79% | 76% |
| EMPATÍA: Se conectó con las emociones del ciudadano. | 100% | 85% | 96% |
| AMABILIDAD: Tuvo un trato cortés y sincero. | 100% | 83% | 91% |
| SERVICIO INCLUYENTE: Sin distinciones ni discriminaciones. | 100% | 83% | 94% |

| | | | |
|--|------------|------------|------------|
| SERVICIO OPORTUNO: Se brindó en el momento adecuado. | 100% | 86% | 96% |
| CONFIABLE: Fue conforme con lo previsto en las normas. | 100% | 85% | 96% |
| TOTALES | 99% | 84% | 93% |

c. Asesorías atendidas por cada abogado:

| ASESORÍAS BRINDADAS 2023 PRESENCIAL -TELEFÓNICA | | | | |
|--|--------------|----------------|--------------|------------------------|
| ABOGADO | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL TRIMESTRE |
| Ana María González | 38 | 8 | 4 | 50 |
| Valeria Soto | 37 | 9 | 14 | 60 |
| Francy Aparicio | 24 | 11 | 7 | 42 |
| Camilo Herrera | 33 | 6 | 11 | 50 |
| César Vélez | 27 | 14 | 12 | 53 |
| Diego Salas | 16 | 10 | 5 | 31 |
| Andrés Delgado | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Santiago Bastidas | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Laura Sánchez | 0 | 0 | 11 | 11 |
| TOTAL POR MES | 175 | 59 | 65 | 299 |

d. Porcentaje de satisfacción de la asesoría brindada por cada abogado:

| NOMBRE DEL ABOGADO (A) | ENERO | FEBRERO | MARZO |
|-------------------------------|--------------|----------------|--------------|
| ANA MARIA GONZÁLEZ | 99% | 99% | 98% |
| VALERIA SOTO | 100% | 100% | 96% |
| CAMILO HERRERA | 100% | 100% | 99% |
| FRANCY APARICIO | 100% | 98% | 82% |
| DIEGO SALAS | 100% | 94% | 92% |
| CESAR VELEZ | 100% | 99% | 99% |
| ANDRES DELGADO | No aplica | 100% | No aplica |

| | | | |
|--------------------------|-----------|-----------|------|
| SANTIAGO BASTIDAS | No aplica | No aplica | 100% |
| LAURA SÁNCHEZ | 100% | 100% | 83% |

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

| MES | NÚMERO DE CIUDADANOS |
|----------------|-----------------------------|
| ENERO | 46 |
| FEBRERO | 59 |
| MARZO | 65 |

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

| | ENERO | FEBRERO | MARZO |
|-------------------------------------|--------------|----------------|--------------|
| TELEFÓNICA | 70% | 1% | - |
| CORREO ELECTRÓNICO (Escrita) | - | - | - |
| VIRTUAL | - | - | 4.6% |
| PRESENCIAL | 30% | 99% | 95.4% |

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

| PRINCIPIOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN | | |
|---|-----------------------------------|----------------|--------------|
| | ENERO | FEBRERO | MARZO |
| EMPODERAMIENTO: Conocimiento del tema. | 99% | 86% | 97% |
| ACTITUD DE SERVICIO: Más allá de lo esperado. | 99% | 86% | 97% |
| RESPECTO: Lenguaje claro y adecuado. | 100% | 86% | 96% |
| EFFECTIVIDAD: La asesoría brindada resolvió sus inquietudes. | 100% | 86% | 96% |

| | | | |
|--|------------|------------|------------|
| ESCUCHA ACTIVA: Se concentró en las necesidades del ciudadano | 100% | 79% | 76% |
| EMPATÍA: Se conectó con las emociones del ciudadano. | 100% | 85% | 96% |
| AMABILIDAD: Tuvo un trato cortés y sincero. | 100% | 83% | 91% |
| SERVICIO INCLUYENTE: Sin distinciones ni discriminaciones. | 100% | 83% | 94% |
| SERVICIO OPORTUNO: Se brindó en el momento adecuado. | 100% | 86% | 96% |
| CONFIABLE: Fue conforme con lo previsto en las normas. | 100% | 85% | 96% |
| TOTALES | 99% | 85% | 93% |

h. ¿Volvería a solicitar este servicio?

| MES | SI | NO |
|---------|------|-----|
| ENERO | 90% | 10% |
| FEBRERO | 100% | - |
| MARZO | 66% | 34% |

i. Caracterización: Sector al que pertenece el ciudadano

| SECTOR | ENERO | FEBRERO | MARZO |
|--------------------------|-------|---------|-------|
| Audiovisual | 20% | 0% | 11% |
| Autoridad de Observancia | 5% | 0% | 0% |
| Editorial | 25% | 0% | 5% |
| Musical | 30% | 100% | 29% |
| Software | 10% | 0% | 4% |
| Académico | - | 0% | 11% |
| Otro | 10% | 0% | 40% |

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

| MEDIO | ENERO | FEBRERO | MARZO |
|------------------------------|-------|---------|-------|
| Portal web | 60% | 100% | 52% |
| Redes sociales | - | 0% | 9% |
| Boletines | - | 0% | 0% |
| Televisión | - | 0% | 1% |
| Radio | - | 0% | 0% |
| Sociedad de Gestión | - | 0% | 0% |
| Recomendación de un conocido | 20% | 0% | 0% |
| Otro | 20% | 0% | 38% |

4. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN.

a. Total de ciudadanos que contestaron la encuesta:

| | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
|--------------------------------|-------|---------|-------|------------|
| ENCUESTAS DILIGENCIADAS | 39 | 139 | 253 | 431 |

b. Grado de satisfacción con la actividad:

| ENERO | FEBRERO | MARZO |
|-------|---------|-------|
| 100% | 100% | 100% |

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

| | ENERO | FEBRERO | MARZO | % DE SATISFACCIÓN 1er Trimestre |
|-----------|-------|---------|-------|---------------------------------|
| SI | 100% | 98% | 99% | 98,8% |

d. ¿El expositor fue claro y preciso?

| | ENERO | FEBRERO | MARZO | % DE SATISFACCIÓN 1er Trimestre |
|-----------|-------|---------|-------|------------------------------------|
| SI | 100% | 99% | 100% | 99,5% |

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

| | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
|-----------|-------|---------|-------|-------|
| SI | 7 | 38 | 94 | 139 |
| NO | 32 | 101 | 157 | 290 |

f. ¿Cuáles servicios ha usado?

| | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
|--------------------------------------|-------|---------|-------|-------|
| CURSOS VIRTUALES | 1 | 14 | 42 | 57 |
| REGISTRO DE OBRAS | 3 | 26 | 54 | 83 |
| CENTRO DE CONCILIACIÓN | 0 | 1 | 1 | 2 |
| CENTRO DE DOCUMENTACIÓN | 0 | 3 | 3 | 6 |
| ASUNTOS JURISDICCIONALES | 0 | 1 | 1 | 2 |
| REGISTRO DE ACTOS Y CONTRATOS | 0 | 3 | 5 | 8 |
| ASESORÍA LEGAL | 1 | 3 | 7 | 11 |
| CAPACITACIÓN | 4 | 12 | 35 | 51 |
| OTRO | 1 | 4 | 5 | 10 |

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

No se recibieron respuestas.

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

a. PQRSFD recibidas según su naturaleza:

| MES | CONCEPTO | TOTAL |
|---------|----------------|-------|
| ENERO | Quejas | 2 |
| | Reclamos | 4 |
| | Sugerencias | 1 |
| | Denuncias | 0 |
| | Felicitaciones | 15 |
| FEBRERO | Quejas | 0 |
| | Reclamos | 0 |
| | Sugerencias | 1 |
| | Denuncias | 0 |
| | Felicitaciones | 40 |
| MARZO | Quejas | 3 |
| | Reclamos | 2 |
| | Sugerencias | 8 |
| | Denuncias | 0 |
| | Felicitaciones | 84 |

b. Comparativo mismo periodo 2022 VS 2023



c. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSDF recibidas:

| MES | CONCEPTO | PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS |
|----------------|----------------|---|
| ENERO | QUEJAS | 12 |
| | RECLAMOS | 10 |
| | SUGERENCIAS | 17 |
| | DENUNCIAS | No aplica |
| | FELICITACIONES | 3 |
| FEBRERO | QUEJAS | No aplica |
| | RECLAMOS | 15 |
| | SUGERENCIAS | 20 |
| | DENUNCIAS | No aplica |
| | FELICITACIONES | 19 |
| MARZO | QUEJAS | 7 |
| | RECLAMOS | 1 |
| | SUGERENCIAS | 6 |
| | DENUNCIAS | No aplica |
| | FELICITACIONES | 5 |

d. Recibidas según el medio

| CANAL | ENERO | FEBRERO | MARZO |
|-----------------------|-------|---------|-------|
| FORMULARIO SITIO WEB | - | - | 5 |
| ENCUESTA SITIO WEB | 7 | - | - |
| FORMULARIO PRESENCIAL | 14 | 40 | 73 |
| CORREO INSTITUCIONAL | - | - | - |
| CORREO COMUNICACIONES | - | - | - |
| REDES SOCIALES | 1 | 2 | 17 |
| LÍNEA TELEFÓNICA | - | - | - |

[FIN DEL INFORME]