

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

Segundo trimestre de 2023 (abril, mayo, junio)

- 1. SOLICITUDES RECIBIDAS EN LOS MESES DE ABRIL, MAYO Y JUNIO**
- 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 ABRIL, MAYO Y JUNIO:

SOLICITUDES	
Solicitudes de registro de obras	30087
Consultas	13
Demanda/denuncia	0
Derechos de petición	65
Acción de tutela	28
Quejas	15
Reclamos	11
Sugerencias	7
Felicitaciones	194
Solicitudes de información	1394
Solicitudes de concepto	14
Solicitud de certificados de registro	140
Solicitudes de copias	53
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución	3
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0
Total de número de solicitudes recibidas	32024

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
Abril	9	8574
Mayo	12	10966
Junio	3	10196

b. Canal utilizado para el registro de obra:

TIPO DE TRÁMITE	ABRIL	MAYO	JUNIO
Registro en línea a través de www.derechodeautor.gov.co	8346	10796	10040
Registro a través de correo certificado	1	14	5
Registro de manera presencial en la única sede en Bogotá	227	156	151
Registro a través de la aplicación móvil "Registra tus obras"	-	-	-
Total de ciudadanos atendidos por cada servicio	8574	10966	10196

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

SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Usabilidad	Excelente 100 %	Excelente 100 %	Excelente 100 %
	Bueno 0%	Bueno 0%	Bueno 0%
	Regular 0%	Regular 0%	Regular 0%
	Malo 0%	Malo 0%	Malo 0%
Diseño	Excelente 100%	Excelente 100 %	Excelente 100 %
	Bueno 0%	Bueno 0%	Bueno 0%
	Regular 0%	Regular 0%	Regular 0%
	Malo 0%	Malo 0%	Malo 0%
Seguridad	Excelente 100%	Excelente 100%	Excelente 100%
	Bueno 0%	Bueno 0%	Bueno 0%
	Regular 0%	Regular 0%	Regular 0%

	Malo 0%	Malo 0%	Malo 0%
Velocidad de carga	Excelente 50%	Excelente 0%	Excelente 0%
	Bueno 50%	Bueno 100%	Bueno 100%
	Regular 0%	Regular 0%	Regular 0%
	Malo 0%	Malo 0%	Malo 0%

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

SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO
EMPODERAMIENTO: Conocimiento del tema	Excelente 100%	Excelente 98%	Excelente 100%
	Bueno 0%	Bueno 1%	Bueno 0%
	Regular 0%	Regular 0%	Regular 0%
	Malo 0%	Malo 0%	Malo 0%
	N/A 0%	N/A 1%	N/A 0%
ACTITUD DE SERVICIO: Más allá de lo esperado.	Excelente 100%	Excelente 99%	Excelente 100%
	Bueno 0%	Bueno 0%	Bueno 0%
	Regular 0%	Regular 0%	Regular 0%
	Malo 0%	Malo 0%	Malo 0%
	N/A 0%	N/A 1%	N/A 0%
PRESENTACIÓN PERSONAL	Excelente 100%	Excelente 98%	Excelente 100%
	Bueno 0%	Bueno 1%	Bueno 0%
	Regular 0%	Regular 0%	Regular 0%
	Malo 0%	Malo 0%	Malo 0%
	N/A 0%	N/A 1%	N/A 0%
EFFECTIVO: La asesoría brindada resolvió sus inquietudes	Excelente 100%	Excelente 97%	Excelente 100%
	Bueno 0%	Bueno 3%	Bueno 0%
	Regular 0%	Regular 0%	Regular 0%
	Malo 0%	Malo 0%	Malo 0%
	N/A 0%	N/A 1%	N/A 0%

SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO
EMPODERAMIENTO: Conocimiento del tema	Excelente 100%	Excelente 98%	Excelente 100%
	Bueno 0%	Bueno 1%	Bueno 0%
	Regular 0%	Regular 0%	Regular 0%
	Malo 0%	Malo 0%	Malo 0%
	N/A 0%	N/A 1%	N/A 0%
ACTITUD DE SERVICIO: Más allá de lo esperado.	Excelente 100%	Excelente 99%	Excelente 100%
	Bueno 0%	Bueno 0%	Bueno 0%
	Regular 0%	Regular 0%	Regular 0%
	Malo 0%	Malo 0%	Malo 0%
	N/A 0%	N/A 1%	N/A 0%
PRESENTACIÓN PERSONAL	Excelente 100%	Excelente 98%	Excelente 100%
	Bueno 0%	Bueno 1%	Bueno 0%
	Regular 0%	Regular 0%	Regular 0%
	Malo 0%	Malo 0%	Malo 0%
	N/A 0%	N/A 1%	N/A 0%
EFFECTIVO: La asesoría brindada resolvió sus inquietudes	Excelente 100%	Excelente 97%	Excelente 100%
	Bueno 0%	Bueno 3%	Bueno 0%
	Regular 0%	Regular 0%	Regular 0%
	Malo 0%	Malo 0%	Malo 0%
	N/A 0%	N/A 1%	N/A 0%
¿QUÉ OPINIÓN LE MERECE EL REGISTRO EN LINEA DE OBRAS?	Excelente 50%	Excelente 96%	Excelente 100%
	Bueno 50%	Bueno 1%	Bueno 0%
	Regular 0%	Regular 0%	Regular 0%
	Malo 0%	Malo 1%	Malo 0%
	N/A 0%	N/A 2%	N/A 0%
ORIENTACIÓN EN EL TRÁMITE REALIZADO.	Excelente 100%	Excelente 98%	Excelente 100%
	Bueno 0%	Bueno 1%	Bueno 0%
	Regular 0%	Regular	Regular 0%
	Malo 0%	Malo	Malo 0%
	N/A 0%	N/A 1%	N/A 0%
RAPIDEZ DEL TRÁMITE EFECTUADO	Excelente 100%	Excelente 98%	Excelente 100%
	Bueno 0%	Bueno 1%	Bueno 0%
	Regular 0%	Regular 0%	Regular 0%
	Malo 0%	Malo 0%	Malo 0%
	N/A 0%	N/A 1%	N/A 0%
COMODIDAD Y LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES	Excelente 100%	Excelente 99%	Excelente 100%
	Bueno 0%	Bueno 0%	Bueno 0%
	Regular 0%	Regular 0%	Regular 0%
	Malo 0%	Malo 0%	Malo 0%
	N/A 0%	N/A 1%	N/A 0%

e. Aspectos para mejorar al registro virtual y observaciones:

NOMBRE DEL CIUDADANO	ASPECTOS PARA MEJORAR EN EL REGISTRO EN LINEA
ABRIL	
LIBIA TALERO	La velocidad de respuesta
Jonathan López	Pueden notificar cuando el registro ya esté listo
Rafael Antonio Bonfante Ortega	El tiempo de registro
MAYO	
Rafael Antonio Bonfante Ortega	El tiempo de registro
JUNIO	
N/A	

- 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	ABRIL	MAYO	JUNIO
Entre 1 a 15 días	25%	-	100%
1 mes	75%	100%	-
2 meses	-	-	-
3 meses	-	-	-
4 meses	-	-	-
5 meses	-	-	-
6 meses	-	-	-
Apenas inicié el trámite	-	-	-
Nunca recibí respuesta	-	-	-

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

MEDIO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Portal web	25%	100%	33%

Portal web			
Redes sociales	25%	-	-
Boletines	-	-	-
Televisión	-	-	33%
Recomendación de un conocido	50%	-	33%
Otro	-	-	-

h. Caracterización: Sector al que pertenece el ciudadano

SECTOR	ABRIL	MAYO	JUNIO
Audiovisual	NS/NR	NS/NR	-
Autoridad de Observancia	NS/NR	NS/NR	-
Editorial	NS/NR	NS/NR	33%
Musical	NS/NR	NS/NR	-
Software	NS/NR	NS/NR	-
Académico	NS/NR	NS/NR	-
Otro	NS/NR	NS/NR	-

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

FORMULARIOS	ABRIL	MAYO	JUNIO
Están redactados en lenguaje claro	100%	100%	100%
Son sencillos de diligenciar	100%	100%	50%
Solicitan lo estrictamente necesario	100%	100%	100%

3. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA

a. Total asesorías jurídicas atendidas:

MES	PRESENCIAL	TELEFÓNICA	Total asesorías atendidas
ABRIL	6	14	20
MAYO	20	87	107
JUNIO	52	51	103
TOTAL			230

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

PRINCIPIOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN		
	ABRIL	MAYO	JUNIO
EMPODERAMIENTO: Conocimiento del tema.	93%	96%	100%
ACTITUD DE SERVICIO: Más allá de lo esperado.	93%	93%	100%
RESPETO: Lenguaje claro y adecuado.	97%	95%	99%
EFFECTIVIDAD: La asesoría brindada resolvió sus inquietudes.	93%	91%	100%
ESCUCHA ACTIVA: Se concentró en las necesidades del ciudadano	96%	94%	99%
EMPATÍA: Se conectó con las emociones del ciudadano.	93%	91%	100%
AMABILIDAD: Tuvo un trato cortés y sincero.	97%	97%	100%
SERVICIO INCLUYENTE: Sin distinciones ni discriminaciones.	96%	96%	100%
SERVICIO OPORTUNO: Se brindó en el momento adecuado.	95%	99%	100%

CONFIABLE: Fue conforme con lo previsto en las normas.	92%	91%	100%
TOTALES	95%	94%	100%

c. Asesorías atendidas por cada abogado:

ASESORÍAS BRINDADAS 2023 – presencial y telefónica			
ABOGADO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Ana González	1	7	1
Valeria Soto	1	18	8
Camilo Herrera	2	11	1
Francy Aparicio	0	3	18
César Vélez	2	10	0
Diego Salas	2	5	27
Andrés Delgado	0	1	6
Laura Sánchez	1	14	64
Santiago Bastidas	0	4	2
Juan Camilo Ramirez	0	1	0
Paula Páez	0	1	0
Andrea Martin	0	1	1
Sofía Niño	0	0	55
Edwin Robles	0	2	0
TOTAL	85	78	183

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

NOMBRE DEL ABOGADO (A)	ABRIL	MAYO	JUNIO
ANA MARIA GONZÁLEZ	100%	96%	100%
VALERIA SOTO	100%	94%	-
CAMILO HERRERA	100%	91%	100%
FRANCY APARICIO	-	79%	100%
DIEGO SALAS	100%	90%	95%

CESAR VELEZ	100%	99%	-
ANDRES DELGADO	-	100%	-
SANTIAGO BASTIDAS	-	100%	100%
LAURA SÁNCHEZ	100%	85%	100%
ANDREA MARTIN	100%	100%	100%
PAULA PAEZ	100%	100%	-
JUAN CAMILO RAMÍREZ	100%	100%	-
SOFÍA NIÑO	-	-	100%
TOTAL	69%	87%	61%

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

MES	NÚMERO DE CIUDADANOS
ABRIL	85
MAYO	78
JUNIO	183

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

	ABRIL	MAYO	JUNIO
TELEFÓNICA	50%	8%	26%
CORREO ELECTRÓNICO (Escrita)	-	-	-
PRESENCIAL	50%	92%	74%

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

PRINCIPIOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN		
	ABRIL	MAYO	JUNIO
EMPODERAMIENTO: Conocimiento del tema.	93%	96%	100%
ACTITUD DE SERVICIO: Más allá de lo esperado.	93%	93%	100%
RESPETO: Lenguaje claro y adecuado.	97%	95%	99%
EFFECTIVIDAD: La asesoría brindada resolvió sus inquietudes.	93%	91%	100%
ESCUCHA ACTIVA: Se concentró en las necesidades del ciudadano	96%	94%	99%
EMPATÍA: Se conectó con las emociones del ciudadano.	93%	91%	100%
AMABILIDAD: Tuvo un trato cortés y sincero.	97%	97%	100%
SERVICIO INCLUYENTE: Sin distingos ni discriminaciones.	96%	96%	100%
SERVICIO OPORTUNO: Se brindó en el momento adecuado.	95%	99%	100%
CONFIABLE: Fue conforme con lo previsto en las normas.	92%	91%	100%
TOTALES	94%	94%	100%

h. Caracterización: Sector al que pertenece el ciudadano

SECTOR	ABRIL	MAYO	JUNIO
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%

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

MEDIO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Portal web	58.33%	44%	42%
Redes sociales	8.33%	7%	5%
Boletines	-	1%	0%
Televisión	-	1%	3%
Radio	-	2%	0%
Sociedad de Gestión	4.17%	0%	0%
Recomendación de un conocido	8.33%	1%	13%
Otro	20.83%	20%	37%

4. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN.

a. Total de ciudadanos que contestaron la encuesta:

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ENCUESTAS DILIGENCIADAS	127	214	267	608

b. Grado de satisfacción con la actividad:

ABRIL	MAYO	JUNIO
100%	99%	99%

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

	ABRIL	MAYO	JUNIO	% DE SATISFACCIÓN 2er Trimestre
SI	99%	97%	98%	98%

d. ¿El expositor fue claro y preciso?

	ABRIL	MAYO	JUNIO	% DE SATISFACCIÓN 2er Trimestre
SI	100%	99%	100%	99,7%

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

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SI	33	60	72	165
NO	74	154	195	423

f. ¿Cuáles servicios ha usado?

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CURSOS VIRTUALES	17	37	38	92
REGISTRO DE OBRAS	18	22	42	82
CENTRO DE CONCILIACIÓN	0	0	4	4
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	3	3	3	9
ASUNTOS JURISDICCIONALES	0	1	4	5
REGISTRO DE ACTOS Y CONTRATOS	1	5	2	8
ASESORÍA LEGAL	4	9	7	20
CAPACITACIÓN	16	28	23	67
OTRO	1	6	8	15

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

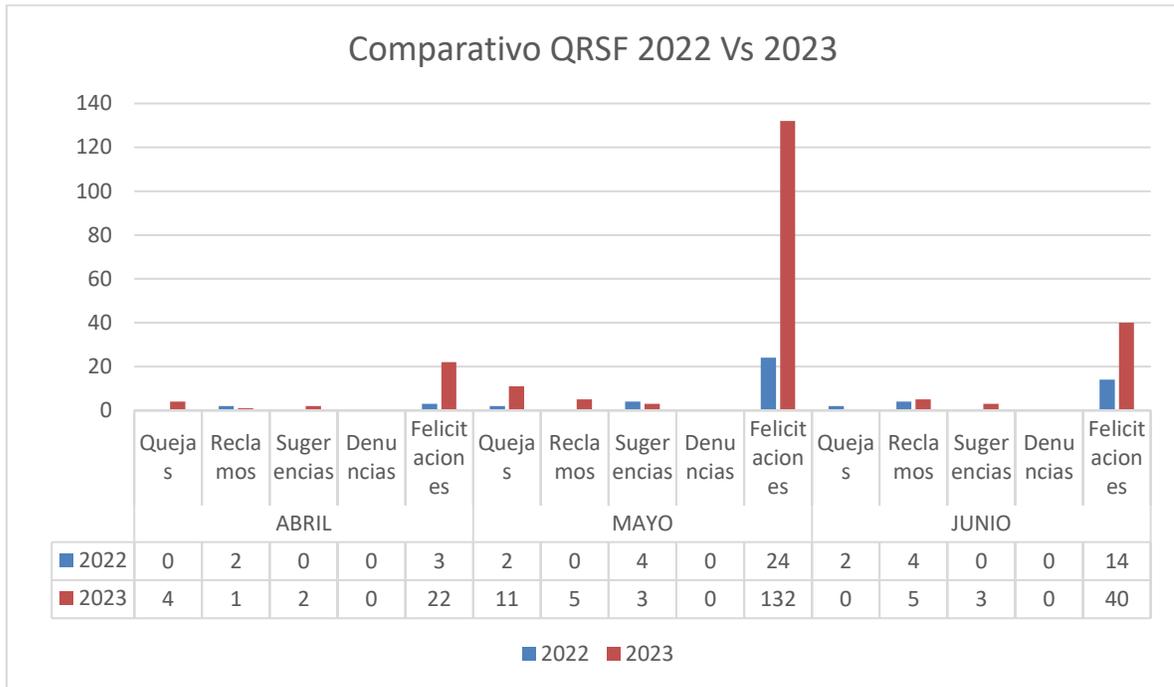
No se recibieron respuestas.

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

a. PQRSFD recibidas según su naturaleza:

MES	CONCEPTO	TOTAL
ABRIL	Quejas	4
	Reclamos	4
	Sugerencias	2
	Denuncias	0
	Felicitaciones	22
MAYO	Quejas	11
	Reclamos	0
	Sugerencias	3
	Denuncias	0
	Felicitaciones	127
JUNIO	Quejas	0
	Reclamos	0
	Sugerencias	2
	Denuncias	0
	Felicitaciones	40

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
ABRIL	QUEJAS	15
	RECLAMOS	24
	SUGERENCIAS	16
	DENUNCIAS	No aplica
	FELICITACIONES	23
MAYO	QUEJAS	6
	RECLAMOS	5
	SUGERENCIAS	18
	DENUNCIAS	No aplica
	FELICITACIONES	23
JUNIO	QUEJAS	0
	RECLAMOS	8
	SUGERENCIAS	2
	DENUNCIAS	No aplica
	FELICITACIONES	23

d. Recibidas según el medio

CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
FORMULARIO SITIO WEB	1	-	1
ENCUESTA SITIO WEB	-	-	-
FORMULARIO PRESENCIAL	23	95	2
CORREO INSTITUCIONAL	1	-	4
CORREO COMUNICACIONES	-	-	-
REDES SOCIALES	4	37	1
LÍNEA TELEFÓNICA	-	-	-

[FIN DEL INFORME]