

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

Tercer trimestre de 2023
(julio, agosto, septiembre)

- 1. SOLICITUDES RECIBIDAS EN LOS MESES DE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE**
- 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 JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE:

SOLICITUDES	
Solicitudes de registro de obras	30532
Consultas	35
Demanda/denuncia	0
Derechos de petición	118
Acción de tutela	19
Quejas	14
Reclamos	7
Sugerencias	5
Felicitaciones	209
Solicitudes de información	1005
Solicitudes de concepto	10
Solicitud de certificados de registro	188
Solicitudes de copias	45
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución	4
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0
Total de número de solicitudes recibidas	32191

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
Julio	3	8574
Agosto	6	9897
Septiembre		

b. Canal utilizado para el registro de obra:

TIPO DE TRÁMITE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Registro en línea a través de www.derechodeautor.gov.co	8346	9814	
Registro a través de correo certificado	1	9	
Registro de manera presencial en la única sede en Bogotá	227	74	
Registro a través de la aplicación móvil "Registra tus obras"	-	-	-
Total de ciudadanos atendidos por cada servicio	8574	9897	

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

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Usabilidad	Excelente 67 %	Excelente 50 %	
	Bueno 33%	Bueno %	
	Regular 0%	Regular %	
	Malo 0%	Malo 50 %	
Diseño	Excelente 67 %	Excelente 50 %	
	Bueno 33%	Bueno %	
	Regular 0%	Regular %	
	Malo 0%	Malo 50 %	
Seguridad	Excelente 67 %	Excelente 50 %	
	Bueno 33%	Bueno %	

	Regular 0%	Regular %	
	Malo 0%	Malo 50 %	
Velocidad de carga	Excelente 67 %	Excelente 50 %	
	Bueno 33%	Bueno %	
	Regular 0%	Regular %	
	Malo 0%	Malo 50 %	

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

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
EMPODERAMIENTO: Conocimiento del tema	Excelente 100 %	Excelente 100 %	
	Bueno 0%	Bueno 0%	
	Regular 0%	Regular 0%	
	Malo 0%	Malo 0%	
	N/A 0%	N/A 0%	
ACTITUD DE SERVICIO: Más allá de lo esperado.	Excelente 67 %	Excelente 100 %	
	Bueno 33%	Bueno 0%	
	Regular 0%	Regular 0%	
	Malo 0%	Malo 0%	
	N/A 0%	N/A 0%	
PRESENTACIÓN PERSONAL	Excelente 100 %	Excelente 100 %	
	Bueno 0%	Bueno 0%	
	Regular 0%	Regular 0%	
	Malo 0%	Malo 0%	
	N/A 0%	N/A 0%	
EFECTIVO: La asesoría brindada resolvió sus inquietudes	Excelente 100 %	Excelente 100 %	
	Bueno 0%	Bueno 0%	
	Regular 0%	Regular 0%	
	Malo 0%	Malo 0%	
	N/A 0%	N/A 0%	
¿QUÉ OPINIÓN LE MERECE EL REGISTRO EN LINEA DE OBRAS?	Excelente 100 %	Excelente 100 %	
	Bueno 0%	Bueno 0%	
	Regular 0%	Regular 0%	
	Malo 0%	Malo 0%	
	N/A 0%	N/A 0%	
ORIENTACIÓN EN EL TRÁMITE REALIZADO.	Excelente 100 %	Excelente 100 %	
	Bueno 0%	Bueno 0%	
	Regular 0%	Regular 0%	
	Malo 0%	Malo 0%	
	N/A 0%	N/A 0%	
RAPIDEZ DEL TRÁMITE EFECTUADO	Excelente 100 %	Excelente 100 %	
	Bueno 0%	Bueno 0%	
	Regular 0%	Regular 0%	
	Malo 0%	Malo 0%	
	N/A 0%	N/A 0%	
COMODIDAD Y LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES	Excelente 100 %	Excelente 100 %	
	Bueno 0%	Bueno 0%	
	Regular 0%	Regular 0%	
	Malo 0%	Malo 0%	
	N/A 0%	N/A 0%	

e. Aspectos para mejorar al registro virtual y observaciones:

NOMBRE DEL CIUDADANO	ASPECTOS PARA MEJORAR EN EL REGISTRO EN LINEA
JULIO	
Maria Fernanda Navia C	La búsqueda del registro
Jose Francisco Cotera Mejia	Me Parece Bien Todo
Miguel angel García Muñoz	Todo bien
AGOSTO	
Emiro Perez	Todos
Alfredo Manuel Mendez Villadiego	Al parecer todos los aspectos están debidamente bien administrados.
SEPTIEMBRE	

- 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	JULIO	AGOSTO	SEPT.
Entre 1 a 15 días	67%	50%	-
1 mes	-	-	-
2 meses	-	-	-
3 meses	-	-	-
4 meses	-	-	-
5 meses	-	-	-
6 meses	-	-	-
Apenas inicié el trámite	33%	-	-
Nunca recibí respuesta	-	50%	-

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

MEDIO	JULIO	AGOSTO	SEPT.
Portal web	17%	NS/NR	-
Redes sociales	17%	NS/NR	-

Boletines	-	NS/NR	-
Televisión	-	NS/NR	-
Recomendación de un conocido	33%	NS/NR	-
Otro	33%	NS/NR	-

h. Caracterización: Sector al que pertenece el ciudadano

SECTOR	JULIO	AGOSTO	SEPT.
Audiovisual	17%	NS/NR	-
Autoridad de Observancia	0%	NS/NR	-
Editorial	17%	NS/NR	-
Musical	17%	NS/NR	-
Software	0%	NS/NR	-
Académico	0%	NS/NR	-
Otro	50%	NS/NR	-

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

FORMULARIOS	JULIO	AGOSTO	SEPT.
Están redactados en lenguaje claro	100%	100%	-
Son sencillos de diligenciar	100%	100%	-
Solicitan lo estrictamente necesario	100%	100%	-

3. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA

a. Total asesorías jurídicas atendidas:

MES	PRESENCIAL	TELEFÓNICA	Total asesorías atendidas
JULIO	90	6	96
AGOSTO	56	3	59
SEPTIEMBRE			
TOTAL			

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

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

c. Asesorías atendidas por cada abogado:

ASESORÍAS BRINDADAS 2023 – presencial y telefónica			
ABOGADO	JULIO	AGOSTO	SEPT.
Francy Aparicio	41	29	
César Vélez	24	31	
Diego Salas	29	47	
Andrés Delgado	54	0	
Laura Sánchez	14	0	
Santiago Bastidas	3	0	
Juan Camilo Ramirez	0	0	
Paula Páez	1	0	
Andrea Martin	0	0	
Sofia Niño	66	47	
Edwin Robles	1	0	
Nathalie Granados	1	0	
TOTAL	234	154	

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

NOMBRE DEL ABOGADO (A)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
ANDREA MARTIN	-	100%	
FRANCY APARICIO	100%	94%	
DIEGO SALAS	100%	91%	
CESAR VELEZ	94%	86%	
HERMAN GUTIÉRREZ	-	100%	
SOFÍA NIÑO	100%	95%	

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

MES	NÚMERO DE CIUDADANOS
JULIO	96
AGOSTO	59
SEPTIEMBRE	

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

	JULIO	AGOSTO	SEPT.
TELEFÓNICA	6%	4%	
CORREO ELECTRÓNICO (Escrita)	4%	18%	
PRESENCIAL	90%	78%	

g. Caracterización: Sector al que pertenece el ciudadano

SECTOR	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Audiovisual	13%	13%	
Autoridad de Observancia	4%	2%	
Editorial	4%	9%	
Musical	18%	27%	
Software	7%	2%	
Académico	11%	5%	
Otro	43%	43%	

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

MEDIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Portal web	44%	41%	
Redes sociales	9%	4%	
Boletines	0%	0%	
Televisión	1%	0%	
Radio	0%	0%	
Sociedad de Gestión	0%	0%	
Recomendación de un conocido	0%	0%	
Voz a voz		20%	
Otro	13%	36%	

4. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN.

a. Total de ciudadanos que contestaron la encuesta:

	JULIO	AGOSTO	SEPT.	TOTAL
ENCUESTAS DILIGENCIADAS	59	138	300	497

b. Grado de satisfacción con la actividad:

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
	96.6%	99.3%	99.7%

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

	JULIO	AGOSTO	SEPT.	% DE SATISFACCIÓN 3er Trimestre
SI	95%	100%	97%	97.0%

d. ¿El expositor fue claro y preciso?

	JULIO	AGOSTO	SEPT.	% DE SATISFACCIÓN 3er Trimestre
SI	98.3%	99.3%	99.0%	99%

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

	JULIO	AGOSTO	SEPT.	TOTAL
SI	58	43	54	155
NO	1	95	246	342

f. ¿Cuáles servicios ha usado?

	JULIO	AGOSTO	SEPT.	TOTAL
CURSOS VIRTUALES	10	30	23	63
REGISTRO DE OBRAS	8	0	30	38
CENTRO DE CONCILIACIÓN	0	1	0	1
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	2	1	0	3
ASUNTOS JURISDICCIONALES	1	0	0	1
REGISTRO DE ACTOS Y CONTRATOS	0	2	4	6
ASESORÍA LEGAL	1	4	6	11
CAPACITACIÓN	8	16	21	45
OTRO	2	4	4	10

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

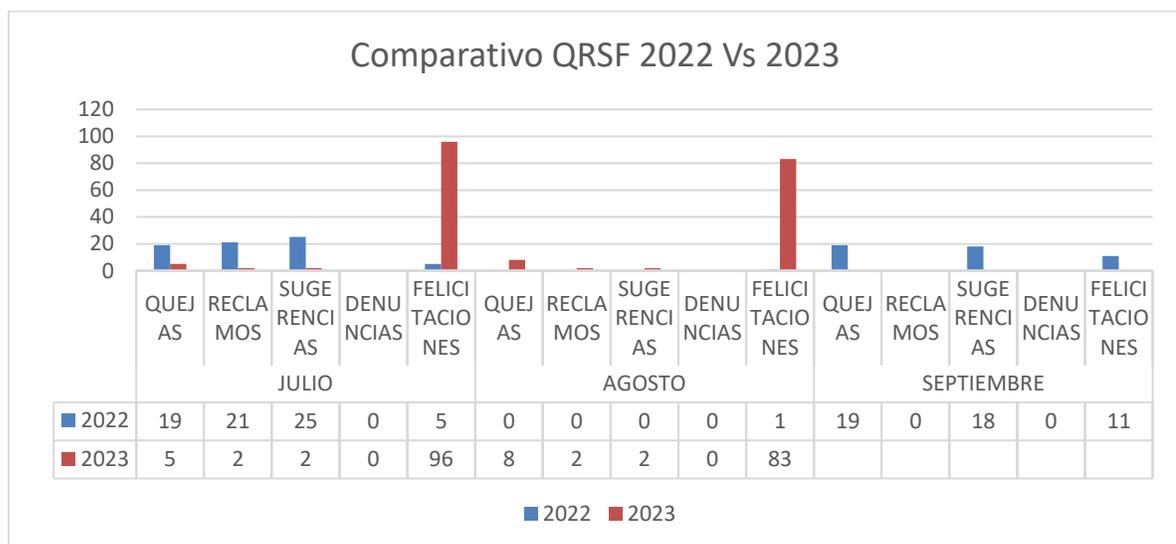
No se recibieron respuestas.

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

a. PQRSFD recibidas según su naturaleza:

MES	CONCEPTO	TOTAL
JULIO	Quejas	5
	Reclamos	2
	Sugerencias	2
	Denuncias	0
	Felicitaciones	96
AGOSTO	Quejas	8
	Reclamos	2
	Sugerencias	2
	Denuncias	0
	Felicitaciones	83
SEPTIEMBRE	Quejas	
	Reclamos	
	Sugerencias	
	Denuncias	
	Felicitaciones	

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
JULIO	QUEJAS	9
	RECLAMOS	1
	SUGERENCIAS	10
	DENUNCIAS	-
	FELICITACIONES	1
AGOSTO	QUEJAS	6
	RECLAMOS	18
	SUGERENCIAS	16
	DENUNCIAS	-
	FELICITACIONES	10
SEPTIEMBRE	QUEJAS	
	RECLAMOS	
	SUGERENCIAS	
	DENUNCIAS	
	FELICITACIONES	

d. Recibidas según el medio

CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPT.
FORMULARIO SITIO WEB	5	-	
ENCUESTA SITIO WEB	-	8	
FORMULARIO PRESENCIAL	89	60	
CORREO INSTITUCIONAL	1	5	
CORREO COMUNICACIONES	-	-	
REDES SOCIALES	10	22	
LÍNEA TELEFÓNICA	-	-	

[FIN DEL INFORME]