



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

Primer trimestre de 2022

(enero, febrero y marzo)

1. Calificación del servicio de atención telefónica

- 1.2. Total de trámites atendidos (Informe de acceso a la información pública)
- 1.3. Total ciudadanos que contestaron la encuesta
- 1.4. Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos a cerca de la atención recibida por el canal telefónico.
- 1.5. Observaciones y sugerencias de los ciudadanos
- 1.6. Medio por el cual se enteró de la existencia de la Dirección Nacional de Derecho de Autor
- 1.7. Caracterización ciudadana

2. Calificación del servicio de registro de obras

- 2.1. Total de ciudadanos que contestaron la encuesta
- 2.2. Canal utilizado para el registro de obra
- 2.3. Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos de la plataforma de registro virtual
- 2.4. Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos a cerca del servicio de Registro de obras.
- 2.5. Aspectos para mejorar al registro virtual
- 2.6. Porcentaje de calificación de los ciudadanos del registro a través correo certificado
- 2.7. Calificación de los ciudadanos del registro a través de la aplicación móvil "Registra tus obras"
- 2.8. Duración del trámite de registro de la obra, desde el envío de la solicitud hasta la obtención del certificado de registro
- 2.9. Medio por el cual se enteró de la existencia de la Dirección Nacional de Derecho de Autor
- 2.10. Caracterización: Sector al que pertenece el ciudadano
- 2.11. Nivel de satisfacción en cuanto a los formularios de registro de obras



3. Calificación del servicio de asesoría jurídica

- 3.1. Total asesorías jurídicas brindadas por cada abogado
- 3.2. Total ciudadanos que contestaron la encuesta
- 3.3. Medio a través del cual le fue brindada la asesoría jurídica
- 3.4. Calificación general de los principios de la prestación de un servicio de calidad
- 3.5. Calificación específica por abogado de los principios de la prestación de un servicio de calidad
- 3.6. ¿Volvería a solicitar este servicio?
- 3.7. Caracterización ciudadana
- 3.8. Medio a través del cual se enteró de la existencia de la Dirección Nacional de Derecho de Autor

4. Calificación del servicio del Centro de Conciliación y Arbitraje

- 4.1. Total de conciliaciones brindadas
- 4.2. Total de ciudadanos que contestaron la encuesta
- 4.3. Medio a través del cual le fue brindada la conciliación
- 4.4. ¿El trámite conciliatorio tuvo una duración menor o igual a cinco (5) meses en virtud de lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto 491 de 2020, desde la solicitud hasta la realización de la audiencia respectiva?
- 4.5. ¿En caso de haber sido necesario fijar varias audiencias de conciliación, ¿la realización de todas ellas se dio dentro del término de cinco (5) meses en virtud de lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto 491 de 2020 desde la realización de la solicitud?
- 4.6. En caso de haber sido negativa la respuesta a alguna de las preguntas anteriores, favor indique: ¿De cuánto fue la duración del trámite conciliatorio? Indique el número de meses en número
- 4.7. En caso de haber sido negativa la respuesta a alguna de las preguntas anteriores, favor indique: ¿El término de duración de la etapa conciliatoria fue acordado con la otra parte?
- 4.8. En caso de haber sido convocante a la conciliación, ¿al entregarle las citaciones a la audiencia de conciliación le explicaron el procedimiento a seguir para realizar la notificación de la audiencia al convocado?
- 4.9. En caso de ser solicitante, ¿se le informó sobre la posibilidad de llevar la solicitud de conciliación dentro de los diez (10) días siguientes a la asignación de la solicitud?
- 4.10. La audiencia de conciliación fue programada
- 4.11. La atención del personal del Centro de Conciliación y Arbitraje de la DNDA durante toda la etapa conciliatoria



- 4.12.** En caso de haber sido necesario contactarse con el centro de conciliación, ¿el personal del centro le brindó información clara, oportuna y útil sobre el motivo que dio lugar a ello?
- 4.13.** ¿El conciliador inició la audiencia de conciliación dentro de los 15 minutos posteriores a la hora en la que se fijó?
- 4.14.** En caso de contestar de forma negativa a la pregunta anterior, el conciliador le preguntó a la parte asistente para esperar más de los 15 minutos
- 4.15.** Al iniciar la audiencia de conciliación, ¿el conciliador les manifestó a las partes el alcance de la conciliación y sus consecuencias jurídicas?
- 4.16.** ¿Considera usted que el trato del conciliador a las partes fue imparcial?
- 4.17.** En caso de haber contestado de forma negativa a la pregunta anterior, favor mencione el motivo que le lleva a realizar tal apreciación.
- 4.18.** ¿El conciliador demostró conocimiento de las reglas para realizar la audiencia de conciliación?
- 4.19.** ¿El conciliador demostró conocimiento de la normatividad de derecho de autor y derechos conexos respecto a los temas sobre los que versó la conciliación?
- 4.20.** El desempeño de las herramientas tecnológicas para el desarrollo de la audiencia virtual de conciliación

5. Calificación del servicio de Capacitación

- 5.1.** Total de ciudadanos que contestaron la encuesta
- 5.2.** Grado de satisfacción con la actividad
- 5.3.** ¿La duración de la actividad le permitió entender bien el tema?
- 5.4.** ¿El expositor fue claro y preciso?
- 5.5.** ¿Ha utilizado los servicios de la Dirección Nacional de Derecho de Autor?
- 5.6.** ¿Cuáles servicios ha usado?



1. Calificación del servicio de atención telefónica

1.2 Total de tramites atendidos por los diferentes canales habilitados:

SOLICITUDES	
Solicitudes de registro de obras	26.809
Consultas	11
Demanda/denuncia	0
Derechos de petición	62
Acción de tutela	4
Quejas	5
Reclamos	10
Sugerencias	4
Felicitaciones	16
Solicitudes de información	1353
Solicitudes de concepto	1
Solicitud de certificados de registro	119
Solicitudes de copias	46
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución	9
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0
Total de número de solicitudes recibidas	28.440

1.3. Total ciudadanos que contestaron la encuesta:

MES	NÚMERO DE CIUDADANOS QUE CONTESTARON LA ENCUESTA
Enero	1
Febrero	3
Marzo	6



1.4. Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos a cerca de la atención recibida por el canal telefónico:

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO
EMPODERAMIENTO: Conocimiento del tema	100%	100%	100%
RESPECTO: Lenguaje claro y adecuado	100%	100%	100%
ESCUCHA ACTIVA: Se concentró en sus necesidades.	100%	100%	100%
SERVICIO OPORTUNO: Se brindó en el momento adecuado.	100%	100%	100%
ACTITUD DE SERVICIO: Más allá de lo esperado.	100%	100%	100%
EFFECTIVIDAD: La asesoría brindada resolvió sus inquietudes	100%	100%	100%
EMPATÍA: Se conectó con sus emociones	100%	100%	100%
AMABILIDAD: Tuvo un trato cortés y sincero.	100%	100%	100%
SERVICIO INCLUYENTE: Sin distinciones ni discriminaciones	100%	100%	100%
CONFIABLE: Fue conforme con lo previsto en las normas.	100%	100%	100%

1.5. Observaciones y sugerencias de los ciudadanos:

	NOMBRE DEL SERVIDOR	NOMBRE DEL CIUDADANO	OBSERVACIONES
MARZO	Lina Maria Sanchez	MAGALY ESTHER CALVO RAMOS	Los felicito por la moderna actualización de la plataforma
	Lina Maria Sanchez	Blanca Inés Duarte Acevedo	La señorita Lina fue muy amable y me ayudó mucho con el asunto que necesitaba resolver.
	Ana María Parra	judith yaneth villamizar herrera	Actualizar pág web
	Ana María Parra	Jose Alejandro Lopez Rojas	
	Ana María Parra	Ricardo Rojas Castro	Excelente atención
	Ana María Parra	Ricardo Rojas Castro	Excelente atención

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



MEDIO	ENERO	FEBRERO	MARZO
Redes sociales	85%	95%	76%
Portal web	5%	6%	12%
Boletines	-	-	-
Televisión	-	-	-
Radio	-	-	-
Sociedad de Gestión	-	-	6%
Recomendación de un conocido	10%	-	6%
Otro	-	-	-

1.8 Caracterización: Sector al que pertenece el ciudadano

SECTOR	ENERO	FEBRERO	MARZO
Audiovisual	10%	25%	-
Autoridad de Observancia	-	-	-
Editorial	-	6%	6%
Musical	50%	50%	35%
Software	15%	-	18%
Académico	25%	19%	41%
Otro	-	-	-

2. Calificación detallada del servicio de Registro de obras

2.1. Total de ciudadanos que contestaron la encuesta.

MES	NÚMERO DE CIUDADANOS QUE CONTESTARON LA ENCUESTA	NÚMERO DE SOLICITUDES DE REGISTROS
Enero	3	7872
Febrero	6	6964
Marzo	1	7779

2.2. Canal utilizado para el registro de obra.



TIPO DE TRÁMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO
Registro en línea a través de www.derechodeautor.gov.co	3	6	1
Registro a través de correo certificado	-	-	-
Registro de manera presencial en la única sede en Bogotá	-	-	-
Registro a través de la aplicación móvil "Registra tus obras"	-	-	-
Total de ciudadanos atendidos por cada servicio	3	6	1

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

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO
Usabilidad	100%	83%	-
Diseño	50%	80%	-
Seguridad	100%	100%	100%
Velocidad de carga	100%	100%	-

2.4. 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	100%	100%	-
ACTITUD DE SERVICIO: Más allá de lo esperado.	100%	100%	-
RESPECTO: Lenguaje claro y adecuado	100%	100%	-
EFFECTIVO: La asesoría brindada resolvió sus inquietudes	100%	100%	-
ESCUCHA ACTIVA: Se concentró en sus necesidades.	100%	100%	-
EMPATÍA: Se conectó con sus emociones.	100%	100%	-



AMABILIDAD: Tuvo un trato cortés y sincero.	100%	100%	-
SERVICIO INCLUYENTE: Sin distinciones ni discriminaciones.	100%	100%	-
SERVICIO OPORTUNO: Se brindó en el momento adecuado.	100%	100%	-
CONFIABLE: Fue conforme con lo previsto en las normas.	100%	100%	-

2.5. Aspectos para mejorar al registro virtual y observaciones:

	NOMBRE DEL SERVIDOR	NOMBRE DEL CIUDADANO	ASPECTOS A MEJORAR EN EL REGISTRO EN LINEA	OBSERVACIONES
ENERO	Fanely Paez.	Angela María Muñetón Mejía	Solo que enviaran las respuesta por correo del registrado la obra.	
	Fanely Paez.	Fernando Rodríguez García	El menor tiempo posible, ya que uno se desespera	
	-	Juana Valentina Salazar Díaz	Diseño	
FEBRERO	Stefania Espinosa	Ana María Borda Latorre	En actos y contratos deberían dejar solo una casilla para adjuntar documentos ya que pareciera que uno debe adjuntar otros documentos además del contrato esto crea conflicto, por ejemplo yo adjunte el contrato y el DNA pero nunca miraron el contrato y me devolvieron el tramite.	Que reviven todos los adjuntos
	-	Martín Jesús Martínez Roa	Nada	
	Lauren Hernandez	Claudia Elena Díaz Villegas	Todo muy bien	
	Fanely Paez.	Jader Rangel Henao		Ninguna.
	Fanely Paez.	alfonso tenorio toro	Mas sencillo de usar	Aún no me llega el correo con la información del registro de mi obra



	Fanely Paez.	Eladio Segundo Monterroza Martinez	Que el trámite de los registros sea en menos tiempo posible xq actualmente un registro de obra está entre 30 y 40 días	Bendiciones a todos los funcionarios DNDA
MARZO	-	Rosa Andrade		

2.6. Porcentaje de calificación de los ciudadanos del registro a través correo certificado:

CALIFICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO
Excelente	100%	-	-
Bueno	-	100%	100%
Regular	-	-	-
Malo	-	-	-
No aplica	-	-	-

2.7. Calificación de los ciudadanos del registro a través de la aplicación móvil "Registra tus obras":

CALIFICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO
Excelente	100%	50%	-
Bueno	-	50%	100%
Regular	-	-	-
Malo	-	-	-
No aplica	-	-	-

2.8. 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	-	-	-
1 mes	67%	50%	-
2 meses	33%	-	-
3 meses	-	-	-
4 meses	-	-	-
5 meses	-	-	-
6 meses	-	-	-



Apenas inicié el trámite	-	33%	100%
Nunca recibí respuesta	-	17%	-

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

MEDIO	ENERO	FEBRERO	MARZO
Portal web	67%	83%	-
Redes sociales	-	17%	100%
Boletines	-	-	-
Televisión	-	-	-
Recomendación de un conocido	33%	-	-
Otro	-	-	-

2.10. Caracterización: Sector al que pertenece el ciudadano.

SECTOR	ENERO	FEBRERO	MARZO
Audiovisual	-	50%	-
Autoridad de Observancia	-	-	-
Editorial	33%	-	-
Musical	67%	50%	-
Software	-	-	-
Académico	-	-	-
Otro	-	-	-

2.12. Nivel de satisfacción en cuanto a los formularios de registro de obras

FORMULARIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO
Están redactados en lenguaje claro	100%	100%	-
Son sencillos de diligenciar.	100%	83%	-
Solicitan lo estrictamente necesario.	100%	83%	-



3. Calificación detallada del servicio de asesoría jurídica.

3.1. Total asesorías jurídicas brindadas por cada abogado

ASESORÍAS BRINDADAS 2022			
ABOGADO	ENERO	FEBRERO	MARZO
Carlos Alfredo Rodríguez Martín	25	35	14
Adriana Isabel Quiroga	14	-	-
Daniel Alejandro Muñoz	28	34	35
Stefania Espinosa	28	20	31
Juan Sebastian Larrotta	17	10	12
Diana Maria Rodriguez	1	-	-
Paula Paez	-	20	11
Erica Daniela Suarez	-	19	22
Herman Gutierrez	-	1	-
Jaime Perez	-	-	26
Darwing Lopez	-	-	31
Justo Andres Santiago	-	-	22
Lauren Hernandez	-	-	18
TOTAL	113	139	222

3.2. Total ciudadanos que contestaron la encuesta:

MES	NÚMERO DE CIUDADANOS
ENERO	2
FEBRERO	6
MARZO	12

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

	ENE	FEB	MAR
TELEFÓNICA	100%	100%	100%
CORREO ELECTRÓNICO (Escrita)	-	-	-



PRESENCIAL

-

-

-

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

PRINCIPIOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN		
	ENERO	FEBRERO	MARZO
EMPODERAMIENTO: Conocimiento del tema.	100%	100%	100%
ACTITUD DE SERVICIO: Más allá de lo esperado.	100%	100%	67%
RESPECTO: Lenguaje claro y adecuado.	100%	100%	100%
EFFECTIVIDAD: La asesoría brindada resolvió sus inquietudes.	100%	100%	92%
ESCUCHA ACTIVA: Se concentró en las necesidades del ciudadano	100%	100%	100%
EMPATÍA: Se conectó con las emociones del ciudadano.	100%	100%	100%
AMABILIDAD: Tuvo un trato cortés y sincero.	100%	100%	100%
SERVICIO INCLUYENTE: Sin distinciones ni discriminaciones.	100%	100%	100%
SERVICIO OPORTUNO: Se brindó en el momento adecuado.	100%	100%	100%
CONFIABLE: Fue conforme con lo previsto en las normas.	100%	100%	100%
TOTALES	100%	100%	96%

3.4. Calificación específica por abogado de los principios de la prestación de un servicio de calidad.



CALIFICACIÓN PRIMER TRIMESTRE 2022

FACTORES A CALIFICAR	JUAN SEBASTIÁN LARROTA		CARLOS RODRIGUEZ		PAULA PAEZ		DARWIN LOPEZ	LAUREN HERNANDEZ	JUSTO SANTIA GO	ERICA SUAREZ	STEFANIA ESPINOZA
	ENE	MAR	FEB	MAR	FEB	MAR	MAR	MAR	MAR	MAR	MAR
EMPODERAMIENTO: Conocimiento del tema.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ACTITUD DE SERVICIO: Más allá de lo esperado.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
RESPECTO: Lenguaje claro y adecuado.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
EFFECTIVIDAD: La asesoría brindada resolvió sus inquietudes.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	50%	100%	100%	100%	100%
ESCUCHA ACTIVA: Se concentró en las necesidades del ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
EMPATÍA: Se conectó con las emociones del ciudadano.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
AMABILIDAD: Tuvo un trato cortés y sincero.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SERVICIO INCLUYENTE: Sin distingos ni discriminaciones.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SERVICIO OPORTUNO: Se brindó en el momento adecuado.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
CONFIABLE: Fue conforme con lo previsto en las normas.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TOTALES	100%	100%	100%	100%	100%	100%	95%	100%	100%	100%	100%

3.6. ¿Volvería a solicitar este servicio?

MES	SI	NO
ENERO	100%	-



FEBRERO	100%	-
MARZO	100%	-

3.7. Caracterización: Sector al que pertenece el ciudadano.

SECTOR	ENERO	FEBRERO	MARZO
Audiovisual	50%	-	-
Autoridad de Observancia	-	-	-
Editorial	-	-	-
Musical	50%	17%	8%
Software	-	-	84%
Académico	-	83%	8%
Otro	-	-	-

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

MEDIO	ENERO	FEBRERO	MARZO
Portal web	50%	83%	92%
Redes sociales	50%	17%	-
Boletines	-	-	-
Televisión	-	-	-
Radio	-	-	-
Sociedad de Gestión	-	-	-
Recomendación de un conocido	-	-	8%
Otro	-	-	-

4. Calificación detallada del servicio del Centro de Conciliación y Arbitraje.

4.1. Total de conciliaciones brindadas:



CONCILIACIONES BRINDADAS			
CONCILIADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO
HERMAN GUTIÉRREZ	8	-	-
JAIME SARMIENTO	5	-	-
DIANA CABALLERO	-	6	18
MYRIAM MATIZ	-	24	21
TOTAL	13	30	39

4.2. Total de ciudadanos que contestaron la encuesta:

MES	CONVOCANTE	CONVOCADO
ENERO	-	-
FEBRERO	1	-
MARZO	-	-
TOTALES	1	-

4.3. Medio a través del cual le fue brindada la conciliación:

MEDIO	ENE	FEB	MAR
Virtual	0	0	33
Presencial	0	0	0
TOTALES	0	0	33

4.4. ¿El trámite conciliatorio tuvo una duración menor o igual a cinco (5) meses en virtud de lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto 491 de 2020, desde la solicitud hasta la realización de la audiencia respectiva?

RESPUESTAS	ENERO	FEBRERO	MARZO
SI	-	1	-
NO	-	-	-
TOTALES (sí)	-	1	-



5. ¿En caso de haber sido necesario fijar varias audiencias de conciliación, ¿la realización de todas ellas se dio dentro del término de cinco (5) meses en virtud de lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto 491 de 2020 desde la realización de la solicitud?

RESPUESTAS	ENERO	FEBRERO	MARZO
Si	-	1	-
No	-	-	-
No sabe/no responde	-	-	-
TOTALES (sí)	-	1	-

6. En caso de haber sido negativa la respuesta a alguna de las preguntas anteriores, favor indique: ¿De cuánto fue la duración del trámite conciliatorio? Indique el número de meses en número.

RESPUESTAS	ENERO	FEBRERO	MARZO
Con más de 5 meses	-	-	-
Con menos de 5 meses	-	-	-

7. En caso de haber sido negativa la respuesta a alguna de las preguntas anteriores, favor indique: ¿El término de duración de la etapa conciliatoria fue acordado con la otra parte?

RESPUESTAS	ENERO	FEBRERO	MARZO
Si	-	-	-
No	-	-	-
No sabe/no responde	-	-	-
TOTALES (sí)	-	-	-

8. En caso de haber sido convocante a la conciliación, ¿al entregarle las citaciones a la audiencia de conciliación le explicaron el procedimiento a seguir para realizar la notificación de la audiencia al convocado?



RESPUESTAS	ENERO	FEBRERO	MARZO
Si	-	1	-
No	-	-	-
No sabe/no responde	-	-	-
TOTALES	-	1	-

9. En caso de ser solicitante, ¿se le informó sobre la posibilidad de llevar la solicitud de conciliación dentro de los dentro de los diez (10) días siguientes a la asignación de la solicitud?

RESPUESTAS	ENERO	FEBRERO	MARZO
Si	-	1	-
No	-	-	-
TOTALES (sí)	-	1	-

10. La audiencia de conciliación fue programada:

RESPUESTAS	ENERO	FEBRERO	MARZO
Con más de un mes de anticipación	-	1	-
Con un mes o menos de anticipación	-	-	-

11. La atención del personal del Centro de Conciliación y Arbitraje de la DNDA durante toda la etapa conciliatoria:



RESPUESTAS	ENERO	FEBRERO	MARZO
Excelente	-	1	-
Buena	-	-	-
Aceptable	-	-	-
Regular	-	-	-
Mala	-	-	-
TOTALES	-	1	-

12. En caso de haber sido necesario contactarse con el centro de conciliación, ¿el personal del centro le brindó información clara, oportuna y útil sobre el motivo que dio lugar a ello?

RESPUESTAS	ENERO	FEBRERO	MARZO
Si	-	1	-
No	-	-	-
No sabe/no responde	-	-	-
TOTALES (si)	-	1	-

13. ¿El conciliador inició la audiencia de conciliación dentro de los 15 minutos posteriores a la hora en la que se fijó?

RESPUESTAS	ENERO	FEBRERO	MARZO
Si	-	1	-
No	-	-	-
TOTALES	-	1	-

14. En caso de contestar de forma negativa a la pregunta anterior, el conciliador le preguntó a la parte asistente para esperar más de los 15 minutos.



RESPUESTAS	ENERO	FEBRERO	MARZO
Si	-	1	-
No	-	-	-
TOTALES (sí)	-	1	-

15. Al iniciar la audiencia de conciliación, ¿el conciliador les manifestó a las partes el alcance de la conciliación y sus consecuencias jurídicas?

RESPUESTAS	ENERO	FEBRERO	MARZO
Si	-	1	-
No	-	-	-
TOTALES	-	1	-

16. ¿Considera usted que el trato del conciliador a las partes fue imparcial?

RESPUESTAS	ENERO	FEBRERO	MARZO
Si	-	1	-
No	-	-	-
TOTALES (sí)	-	1	-

17. En caso de haber contestado de forma negativa a la pregunta anterior, favor mencione el motivo que le lleva a realizar tal apreciación.

RESPUESTAS	ENERO	FEBRERO	MARZO
El trato fue imparcial	-	1	-
La respuesta fue positiva	-	-	-
N/A	-	-	-
TOTALES	-	1	-



18. ¿El conciliador demostró conocimiento de las reglas para realizar la audiencia de conciliación?

RESPUESTAS	ENERO	FEBRERO	MARZO
Excelente nivel de conocimiento	-	1	-
Buen nivel de conocimiento	-	-	-
Aceptable nivel de conocimiento	-	-	-
Regular nivel de conocimiento	-	-	-
Mal nivel de conocimiento	-	-	-
TOTALES	-	1	-

19. ¿El conciliador demostró conocimiento de la normatividad de derecho de autor y derechos conexos respecto a los temas sobre los que versó la conciliación?

RESPUESTAS	ENERO	FEBRERO	MARZO
Excelente nivel de conocimiento		1	-
Buen nivel de conocimiento	-	-	-
Aceptable nivel de conocimiento	-	-	-
Regular nivel de conocimiento	-	-	-
Mal nivel de conocimiento	-	-	-
TOTALES	-	1	-

20. El desempeño de las herramientas tecnológicas para el desarrollo de la audiencia virtual de conciliación.

RESPUESTAS	ENERO	FEBRERO	MARZO
Excelente	-	1	-
Buena	-	-	-
Aceptable	-	-	-
Regular	-	-	-



Mala	-	-	-
TOTALES	-	1	-

5. Calificación del servicio de Capacitación.

5.1. Total de ciudadanos que contestaron la encuesta

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
ENCUESTAS DILIGENCIADAS	35	76	52	163

5.2. Grado de satisfacción con la actividad

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
EXCELENTE	25	55	34	114
BUENO	10	20	18	48
REGULAR	-	1	-	1
MALO	-	-	-	-

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

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SI	35	72	50	157
NO	-	4	2	6

5.4. ¿El expositor fue claro y preciso?

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SI	35	75	52	162
NO	-	1	-	1

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

ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
-------	---------	-------	-------



SI	5	31	17	53
NO	30	45	35	110

5.6. ¿Cuáles servicios ha usado?

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
CURSOS VIRTUALES	2	11	8	21
REGISTRO DE OBRAS	3	14	5	22
CENTRO DE CONCILIACIÓN	-	1	-	1
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	-	3	3	6
ASUNTOS JURISDICCIONALES	-	2	-	2
REGISTRO DE ACTOS Y CONTRATOS	-	1	-	1
ASESORÍA LEGAL	-	6	4	10
CAPACITACIÓN	2	23	10	35
OTRO	-	-	1	1

[FIN DEL INFORME]