



INFORME CALIFICACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS POR LA DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR

**CUARTO TRIMESTRE DE 2018
(octubre, noviembre, diciembre)**

**Realizado por: Unidad de Comunicaciones y Servicio al
Ciudadano
Bogotá D.C.**



1. Número de solicitudes recibidas:

SOLICITUDES	
Solicitudes de registro de obras	26.473
Consultas	99
Demanda/denuncia	11
Derechos de petición	68
Acción de tutela	10
Quejas	8
Reclamos	7
Sugerencias	26
Felicitaciones	264
Solicitudes de información	958
Solicitudes de concepto	36
Solicitud de certificados de registro	70
Solicitudes de copias	69
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución	2
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0
Total de número de solicitudes recibidas	28.099



2. Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos sobre la atención y los servicios brindados:

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Atención de la recepcionista	100%	100%	100%
Atención de los radicadores	100%	100%	100%
Orientación en el trámite realizado	98%	100%	99%
Rapidez en la realización del trámite	98%	100%	99%
Comodidad y limpieza de las instalaciones	97%	100%	100%
Suministro de material informativo	96%	100%	100%
Registro en línea	94%	97%	100%
Calidad en el servicio de asesoría jurídica presencial	94%	100%	100%

[FIN DEL INFORME]

