



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**

Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior



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

PRIMER TRIMESTRE DE 2018

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



1. Trámites atendidos de manera presencial:

MES	TIPO DE TRÁMITE	TOTAL
ENERO	Radicación de obras y correspondencia	374
	Asesoría jurídica	80
	Conciliación	33
	Asuntos jurisdiccionales	45
	Total de ciudadanos atendidos	532
FEBRERO	Radicación de obras y correspondencia	457
	Asesoría jurídica	88
	Conciliación	20
	Asuntos jurisdiccionales	45
	Total de ciudadanos atendidos	610
MARZO	Radicación de obras y correspondencia	391
	Asesoría jurídica	70
	Conciliación	18
	Asuntos jurisdiccionales	33
	Total de ciudadanos atendidos	512

K:\2018\K-1 ATENCION AL CIUDADANO\K-1.3 ENCUESTAS Y ESTADISTICAS\INFORMES TRIMESTRALES\INFORME PRIMER TRIMESTRE 2018.docx



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**

Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior



2. Número de solicitudes recibidas:

SOLICITUDES	
Solicitudes de registro de obras	25.053
Consultas	47
Demanda/denuncia	0
Derechos de petición	75
Acción de tutela	8
Quejas	4
Reclamos	10
Sugerencias	17
Felicitaciones	187
Solicitudes de información	1.301
Solicitudes de concepto	5
Solicitud de certificados de registro	45
Solicitudes de copias	33
Total de número de solicitudes recibidas	26.786

3. Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos a cerca de la atención y los servicios que brinda la DNDA (enero 1° a marzo 31 de 2018):

	ENERO	FEBRERO	MARZO
Atención de la recepcionista	100%	100%	100%
Atención de los radicadores	100%	100%	100%
Orientación en el trámite realizado	99%	99%	100%

K:\2018\K-1 ATENCION AL CIUDADANO\K-1.3 ENCUESTAS Y ESTADISTICAS\INFORMES TRIMESTRALES\INFORME PRIMER TRIMESTRE 2018.docx



• Calle 28 N° 13a - 15 Piso 17
• info@derechodeautor.gov.co
• www.derechodeautor.gov.co

• PBX: (571) 341 8177
• Telefax: (571) 286 0813
• Línea PQR: 01 8000 127878



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**

Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior



Rapidez en la realización del trámite	100%	99%	100%
Comodidad y limpieza de las instalaciones	99%	100%	100%
Suministro de material informativo	100%	100%	100%
Funcionalidad del Registro en línea	94%	71%	95%
Calidad en el servicio de asesoría jurídica presencial	100%	100%	100%
Calidad en el servicio de asesoría jurídica escrita	91%	76%	90%
Calidad en el servicio de asesoría jurídica telefónica	88%	78%	58%
Diseño del sitio web	89%	83%	89%

[FIN DEL INFORME]

K:\2018\K-1 ATENCION AL CIUDADANO\K-1.3 ENCUESTAS Y ESTADISTICAS\INFORMES TRIMESTRALES\INFORME PRIMER TRIMESTRE 2018.docx



• Calle 28 N° 13a - 15 Piso 17
• info@derechodeautor.gov.co
• www.derechodeautor.gov.co

• PBX: (571) 341 8177
• Telefax: (571) 286 0813
• Línea PQR: 01 8000 127878