



**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

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2018

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



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**

Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior



1. Número de solicitudes recibidas:

SOLICITUDES	
Solicitudes de registro de obras	27.894
Consultas	72
Demanda/denuncia	0
Derechos de petición	67
Acción de tutela	9
Quejas	12
Reclamos	16
Sugerencias	4
Felicitaciones	38
Solicitudes de información	1477
Solicitudes de concepto	7
Solicitud de certificados de registro	30
Solicitudes de copias	26
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución	13
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0
Total de número de solicitudes recibidas	29.652

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



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**

Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior



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

	ABRIL	MAYO	JUNIO
Atención de la recepcionista	100%	100%	100%
Atención de los radicadores	100%	100%	100%
Orientación en el trámite realizado	100%	99%	100%
Rapidez en la realización del trámite	99%	100%	100%
Comodidad y limpieza de las instalaciones	100%	95%	100%
Suministro de material informativo	99%	99%	100%
Funcionalidad del Registro en línea	92%	100%	100%
Calidad en el servicio de asesoría jurídica presencial	100%	100%	100%

[FIN DEL INFORME]

K:\2018\K-1 ATENCION AL CIUDADANO\K-1.3 ENCUESTAS Y ESTADISTICAS\INFORMES TRIMESTRALES\INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE 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