



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

TERCER TRIMESTRE DE 2018
(julio, agosto, septiembre)

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



1. Número de solicitudes recibidas:

SOLICITUDES	
Solicitudes de registro de obras	27.836
Consultas	184
Demanda/denuncia	1
Derechos de petición	74
Acción de tutela	5
Quejas	7
Reclamos	5
Sugerencias	14
Felicitaciones	
Solicitudes de información	1.879
Solicitudes de concepto	4
Solicitud de certificados de registro	25
Solicitudes de copias	35
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución	8
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0
Total de número de solicitudes recibidas	30.077



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

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Atención de la recepcionista	100%	100%	100%
Atención de los radicadores	100%	100%	100%
Orientación en el trámite realizado	100%	100%	100%
Rapidez en la realización del trámite	100%	100%	100%
Comodidad y limpieza de las instalaciones	100%	100%	100%
Suministro de material informativo	100%	100%	100%
Calidad en el servicio de asesoría jurídica presencial	100%	100%	100%
Registro en línea	100%	91%	100%

[FIN DEL INFORME]



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**

Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior



**El futuro
es de todos**

Mininterior

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

DNDA
¡Promovemos la creación!



www.derechodeautor.gov.co
[/derechodeautorcol](https://www.youtube.com/channel/UC...)
[@derechodeautor](https://twitter.com/derechodeautor)
[@derechodeautor](https://www.instagram.com/derechodeautor)
[/derechodeautor](https://www.facebook.com/derechodeautor)

● Calle 28 N° 13A - 15 Piso 17
● Teléfono (571) 341 8177
● Telefax (571) 286 0813
● Línea PQRS: 01 8000 127878
● info@derechodeautor.gov.co