



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

Primer trimestre 2019

Realizado por: Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

Bogotá D.C.



1. Trámites atendidos de manera presencial:

TIPO DE TRÁMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO
Radicación de obras y correspondencia	469	555	658
Asesoría jurídica presencial	97	99	76
Asesoría jurídica telefónica	176	234	230
Conciliación	18	44	35
Asuntos jurisdiccionales	113	181	180
Total de ciudadanos atendidos por cada servicio	873	1113	1179

2. Número de solicitudes recibidas:

TIPO DE SOLICITUDES	ENERO	FEBRERO	MARZO
Solicitudes de registro de obras	8943	9667	9653
Consultas	16	13	3
Demanda/denuncia	7	4	1
Derechos de petición	15	16	15
Acción de tutela	1	3	2
Quejas	1	7	5
Reclamos	3	6	3
Sugerencias	5	6	9
Felicitaciones	81	4	86
Solicitudes de información	307	436	368
Solicitudes de concepto	30	39	65
Solicitud de certificados de registro	20	27	38
Solicitudes de copias	18	13	6
Total de número de solicitudes recibidas	9447	10241	10254



3. Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos a cerca de la atención y los servicios que brinda la DNDA:

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO
Atención de la recepcionista	100%	100%	100%
Atención de los radicadores	100%	100%	100%
Orientación en el trámite realizado	100%	100%	99%
Rapidez en la realización del trámite	100%	100%	100%
Comodidad y limpieza de las instalaciones	100%	100%	100%
Suministro de material informativo	100%	100%	99%
Funcionalidad del Registro en línea	98%	85%	92%

4. Calificación del servicio de asesoría jurídica:

PREGUNTAS REALIZADAS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN					
	ENERO		FEBRERO		MARZO	
CONOCIMIENTO DEL TEMA	98%		100%		97%	
ACTITUD DE SERVICIO	100%		100%		100%	
PRESENTACIÓN PERSONAL	100%		100%		100%	
LA ASESORÍA BRINDADA RESOLVIÓ SU INQUIETUDES	99%		100%		99%	
VOLVERÍA A SOLICITAR ESTE SERVICIO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	99%	1%	99%	1%	100%	0%

[FIN DEL INFORME]