



**DIRECCIÓN NACIONAL  
DE DERECHO DE AUTOR**

Unidad Administrativa Especial  
Ministerio del Interior



**El futuro  
es de todos**

**Mininterior**

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

**Segundo trimestre 2019**

**Realizado por: Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano**

**Bogotá D.C.**

K:\2019\K-1-ATENCIÓN AL CIUDADANO\K-1-3-ENCUESTAS Y ESTADÍSTICAS\INFORMES DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO\SEGUNDO TRIMESTRE 2019\INFORME SATISFACCIÓN DEL SERVICIO.docx



## 1. Trámites atendidos de manera presencial:

TIPO DE TRÁMITE	ABRIL	MAYO	JUNIO
<b>Radicación de obras y correspondencia</b>	582	711	549
<b>Asesoría jurídica presencial</b>	60	71	75
<b>Asesoría jurídica telefónica</b>	194	263	181
<b>Conciliación</b>	22	33	41
<b>Asuntos jurisdiccionales</b>	151	199	127
<b>Total de ciudadanos atendidos por cada servicio</b>	<b>1009</b>	<b>1277</b>	<b>973</b>

## 2. Número de solicitudes recibidas:

TIPO DE SOLICITUDES	ABRIL	MAYO	JUNIO
<b>Solicitudes de registro de obras</b>	11003	10797	8812
<b>Consultas</b>	6	0	7
<b>Demanda/denuncia</b>	1	0	0
<b>Derechos de petición</b>	32	24	14
<b>Acción de tutela</b>	0	11	1
<b>Quejas</b>	5	7	10
<b>Reclamos</b>	2	10	5
<b>Sugerencias</b>	5	8	6
<b>Felicitaciones</b>	81	74	43
<b>Solicitudes de información</b>	383	375	343
<b>Solicitudes de concepto</b>	31	17	34
<b>Solicitud de certificados de registro</b>	11	54	14
<b>Solicitudes de copias</b>	18	16	21
<b>Total de número de solicitudes recibidas</b>	<b>11579</b>	<b>11393</b>	<b>9310</b>



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

SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Atención de la recepcionista	100%	100%	100%
Atención de los radicadores	100%	100%	99%
Orientación en el trámite realizado	100%	97%	100%
Rapidez en la realización del trámite	100%	98%	98%
Comodidad y limpieza de las instalaciones	100%	100%	100%
Suministro de material informativo	100%	100%	96%
Funcionalidad del Registro en línea	100%	94%	86%

### 4. Calificación del servicio de asesoría jurídica:

PREGUNTAS REALIZADAS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN					
	ABRIL		MAYO		JUNIO	
CONOCIMIENTO DEL TEMA	95%		100%		94%	
ACTITUD DE SERVICIO	96%		100%		94%	
PRESENTACIÓN PERSONAL	98%		100%		95%	
LA ASESORÍA BRINDADA RESOLVIÓ SU INQUIETUDES	96%		94%		91%	
VOLVERÍA A SOLICITAR ESTE SERVICIO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	88%	12%	90%	10%	84%	16%

**[FIN DEL INFORME]**