



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

### Tercer trimestre 2019

#### 1. Trámites atendidos de manera presencial:

TIPO DE TRÁMITE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
<b>Radicación de obras y correspondencia</b>	590	484	497
<b>Asesoría jurídica presencial</b>	116	94	111
<b>Asesoría jurídica telefónica</b>	266	236	183
<b>Conciliación</b>	34	15	21
<b>Asuntos jurisdiccionales</b>	86	113	105
<b>Total de ciudadanos atendidos por cada servicio</b>	<b>1092</b>	<b>942</b>	<b>917</b>

#### 2. Número de solicitudes recibidas:

TIPO DE SOLICITUDES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
<b>Solicitudes de registro de obras</b>	10252	9552	9157
<b>Consultas</b>	8	7	7

T:\K-COMUNICACIONES\2019\K-1 ATENCION AL CIUDADANO\K-1.3 ENCUESTAS Y ESTADISTICAS\INFORMES DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO\TERCER TRIMESTRE 2019



<b>Demanda/denuncia</b>	0	0	0
<b>Derechos de petición</b>	33	21	13
<b>Acción de tutela</b>	5	0	12
<b>Quejas</b>	4	4	0
<b>Reclamos</b>	2	2	0
<b>Sugerencias</b>	12	8	9
<b>Felicitaciones</b>	58	84	100
<b>Solicitudes de información</b>	421	383	449
<b>Solicitudes de concepto</b>	5	17	22
<b>Solicitud de certificados de registro</b>	46	25	19
<b>Solicitudes de copias</b>	27	10	12
<b>Total de número de solicitudes recibidas</b>	10873	10113	9800

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

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Atención de la recepcionista	100%	100%	100%
Atención de los radicadores	99%	100%	99%
Orientación en el trámite realizado	100%	100%	100%

T:\K-COMUNICACIONES\2019\K-1 ATENCION AL CIUDADANO\K-1.3 ENCUESTAS Y ESTADISTICAS\INFORMES DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO\TERCER TRIMESTRE 2019



Rapidez en la realización del trámite	100%	100%	99%
Comodidad y limpieza de las instalaciones	100%	100%	100%
Suministro de material informativo	100%	100%	98%
Funcionalidad del Registro en línea	84%	100%	93%

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

PREGUNTAS REALIZADAS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN					
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
CONOCIMIENTO DEL TEMA	83%		83%		98%	
ACTITUD DE SERVICIO	100%		100%		100%	
PRESENTACIÓN PERSONAL	100%		100%		100%	
LA ASESORÍA BRINDADA RESOLVIÓ SU INQUIETUDES	83%		83%		98%	
VOLVERÍA A SOLICITAR ESTE SERVICIO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	93%	7%	100%	0%	100%	0%

**[FIN DEL INFORME]**

T:\K-COMUNICACIONES\2019\K-1 ATENCION AL CIUDADANO\K-1.3 ENCUESTAS Y ESTADISTICAS\INFORMES DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO\TERCER TRIMESTRE 2019



**DIRECCIÓN NACIONAL  
DE DERECHO DE AUTOR**  
Unidad Administrativa Especial  
Ministerio del Interior



**El futuro  
es de todos**

**Mininterior**

T:K-COMUNICACIONES2019K-1 ATENCION AL CIUDADANO K-1.3 ENCUESTAS Y ESTADISTICAS \ INFORMES DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO I TERCER TRIMESTRE 2019

**DNDA**  
¡Promovemos la creación!

[www.derechodeautor.gov.co](http://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)

[www.registroenlinea.gov.co](http://www.registroenlinea.gov.co)  
Calle 28 N° 13A - 15 Piso 17  
Teléfono (571) 7868220  
Línea PQRS: 01 8000 127878  
[info@derechodeautor.gov.co](mailto:info@derechodeautor.gov.co)