



Informe de satisfacción de los servicios brindados por la Dirección Nacional de Derecho de Autor

Cuarto trimestre de 2022

(octubre, noviembre y diciembre)

1. Calificación del servicio de atención telefónica

- 1.2. Total de trámites atendidos (Informe de acceso a la información pública)
- 1.3. Total ciudadanos que contestaron la encuesta
- 1.4. Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos a cerca de la atención recibida por el canal telefónico.
- 1.5. Observaciones y sugerencias de los ciudadanos
- 1.6. Medio por el cual se enteró de la existencia de la Dirección Nacional de Derecho de Autor
- 1.7. Caracterización ciudadana

2. Calificación del servicio de registro de obras

- 2.1. Total de ciudadanos que contestaron la encuesta
- 2.2. Canal utilizado para el registro de obra
- 2.3. Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos de la plataforma de registro virtual
- 2.4. Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos a cerca del servicio de Registro de obras.
- 2.5. Aspectos para mejorar al registro virtual
- 2.6. Porcentaje de calificación de los ciudadanos del registro a través correo certificado
- 2.7. Calificación de los ciudadanos del registro a través de la aplicación móvil "Registra tus obras"
- 2.8. Duración del trámite de registro de la obra, desde el envío de la solicitud hasta la obtención del certificado de registro
- 2.9. Medio por el cual se enteró de la existencia de la Dirección Nacional de Derecho de Autor
- 2.10. Caracterización: Sector al que pertenece el ciudadano
- 2.11. Nivel de satisfacción en cuanto a los formularios de registro de obras



3. Calificación del servicio de asesoría jurídica

- 3.1. Total asesorías jurídicas brindadas por cada abogado
- 3.2. Total ciudadanos que contestaron la encuesta
- 3.3. Medio a través del cual le fue brindada la asesoría jurídica
- 3.4. Calificación general de los principios de la prestación de un servicio de calidad
- 3.5. Calificación específica por abogado de los principios de la prestación de un servicio de calidad
- 3.6. ¿Volvería a solicitar este servicio?
- 3.7. Caracterización ciudadana
- 3.8. Medio a través del cual se enteró de la existencia de la Dirección Nacional de Derecho de Autor

4. Calificación del servicio del Centro de Conciliación y Arbitraje

- 4.1. Total de conciliaciones brindadas
- 4.2. Total de ciudadanos que contestaron la encuesta
- 4.3. Medio a través del cual le fue brindada la conciliación
- 4.4. ¿El trámite conciliatorio tuvo una duración menor o igual a cinco (5) meses en virtud de lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto 491 de 2020, desde la solicitud hasta la realización de la audiencia respectiva?
- 4.5. ¿En caso de haber sido necesario fijar varias audiencias de conciliación, ¿la realización de todas ellas se dio dentro del término de cinco (5) meses en virtud de lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto 491 de 2020 desde la realización de la solicitud?
- 4.6. En caso de haber sido negativa la respuesta a alguna de las preguntas anteriores, favor indique: ¿De cuánto fue la duración del trámite conciliatorio? Indique el número de meses en número
- 4.7. En caso de haber sido negativa la respuesta a alguna de las preguntas anteriores, favor indique: ¿El término de duración de la etapa conciliatoria fue acordado con la otra parte?
- 4.8. En caso de haber sido convocante a la conciliación, ¿al entregarle las citaciones a la audiencia de conciliación le explicaron el procedimiento a seguir para realizar la notificación de la audiencia al convocado?
- 4.9. En caso de ser solicitante, ¿se le informó sobre la posibilidad de llevar la solicitud de conciliación dentro de los diez (10) días siguientes a la asignación de la solicitud?
- 4.10. La audiencia de conciliación fue programada
- 4.11. La atención del personal del Centro de Conciliación y Arbitraje de la DNDA durante toda la etapa conciliatoria



- 4.12.** En caso de haber sido necesario contactarse con el centro de conciliación, ¿el personal del centro le brindó información clara, oportuna y útil sobre el motivo que dio lugar a ello?
- 4.13.** ¿El conciliador inició la audiencia de conciliación dentro de los 15 minutos posteriores a la hora en la que se fijó?
- 4.14.** En caso de contestar de forma negativa a la pregunta anterior, el conciliador le preguntó a la parte asistente para esperar más de los 15 minutos
- 4.15.** Al iniciar la audiencia de conciliación, ¿el conciliador les manifestó a las partes el alcance de la conciliación y sus consecuencias jurídicas?
- 4.16.** ¿Considera usted que el trato del conciliador a las partes fue imparcial?
- 4.17.** En caso de haber contestado de forma negativa a la pregunta anterior, favor mencione el motivo que le lleva a realizar tal apreciación.
- 4.18.** ¿El conciliador demostró conocimiento de las reglas para realizar la audiencia de conciliación?
- 4.19.** ¿El conciliador demostró conocimiento de la normatividad de derecho de autor y derechos conexos respecto a los temas sobre los que versó la conciliación?
- 4.20.** El desempeño de las herramientas tecnológicas para el desarrollo de la audiencia virtual de conciliación

5. Calificación del servicio de Capacitación

- 5.1.** Total de ciudadanos que contestaron la encuesta
- 5.2.** Grado de satisfacción con la actividad
- 5.3.** ¿La duración de la actividad le permitió entender bien el tema?
- 5.4.** ¿El expositor fue claro y preciso?
- 5.5.** ¿Ha utilizado los servicios de la Dirección Nacional de Derecho de Autor?
- 5.6.** ¿Cuáles servicios ha usado?



1. Calificación del servicio de atención telefónica

1.2 Total de tramites atendidos por los diferentes canales habilitados:

SOLICITUDES	
Solicitudes de registro de obras	26226
Consultas	2
Demanda/denuncia	0
Derechos de petición	52
Acción de tutela	6
Quejas	6
Reclamos	2
Sugerencias	3
Felicitaciones	43
Solicitudes de información	1373
Solicitudes de concepto	0
Solicitud de certificados de registro	32
Solicitudes de copias	14
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución	5
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0
Total de número de solicitudes recibidas	27759

1.3. Total ciudadanos que contestaron la encuesta:

MES	NÚMERO DE CIUDADANOS QUE CONTESTARON LA ENCUESTA
Octubre	0
Noviembre	4
Diciembre	1



1.4. Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos a cerca de la atención recibida por el canal telefónico:

SERVICIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
EMPODERAMIENTO: Conocimiento del tema	-	100%	100%
RESPECTO: Lenguaje claro y adecuado	-	100%	100%
ESCUCHA ACTIVA: Se concentró en sus necesidades.	-	100%	100%
SERVICIO OPORTUNO: Se brindó en el momento adecuado.	-	100%	100%
ACTITUD DE SERVICIO: Más allá de lo esperado.	-	100%	100%
EFFECTIVIDAD: La asesoría brindada resolvió sus inquietudes	-	100%	100%
EMPATÍA: Se conectó con sus emociones	-	100%	100%
AMABILIDAD: Tuvo un trato cortés y sincero.	-	100%	100%
SERVICIO INCLUYENTE: Sin distingos ni discriminaciones	-	100%	100%
CONFIABLE: Fue conforme con lo previsto en las normas.	-	100%	100%

1.5. Observaciones y sugerencias de los ciudadanos:
No hay observaciones por parte de los ciudadanos.

1.6 Medio por el cual se enteró de la existencia de la Dirección Nacional de Derecho de Autor:

MEDIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Portal web	-	100%	100%
Redes sociales	-	-	-
Boletines	-	-	-
Televisión	-	-	-
Radio	-	-	-
Sociedad de Gestión	-	-	-
Recomendación de un conocido	-	-	-
Otro	-	-	-



1.8 Caracterización: Sector al que pertenece el ciudadano

SECTOR	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Audiovisual	-	-	-
Autoridad de Observancia	-	-	-
Editorial	-	20%	-
Musical	-	60%	-
Software	-	20%	-
Académico	-	-	-
Otro	-	-	100%

2. Calificación detallada del servicio de Registro de obras

2.1. Total de ciudadanos que contestaron la encuesta.

MES	NÚMERO DE CIUDADANOS QUE CONTESTARON LA ENCUESTA	NÚMERO DE SOLICITUDES DE REGISTROS
Octubre	4	10599
Noviembre	1	9517
Diciembre	1	9968

2.2. Canal utilizado para el registro de obra.



TIPO DE TRÁMITE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Registro en línea a través de www.derechodeautor.gov.co	-	1	2
Registro a través de correo certificado	-	-	-
Registro de manera presencial en la única sede en Bogotá	-	-	-
Registro a través de la aplicación móvil "Registra tus obras"	-	-	-
Total de ciudadanos atendidos por cada servicio	-	1	2

2.3. Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos de la plataforma de registro virtual:

SERVICIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Usabilidad	-	100%	100%
Diseño	-	100%	100%
Seguridad	-	100%	100%
Velocidad de carga	-	100%	100%

2.4. Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos a cerca de la atención recibida sobre el Registro de obras:

SERVICIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
EMPODERAMIENTO: Conocimiento del tema	-	-	-
ACTITUD DE SERVICIO: Más allá de lo esperado.	-	-	-
RESPETO: Lenguaje claro y adecuado	-	-	-
EFFECTIVO: La asesoría brindada resolvió sus inquietudes	-	-	-



ESCUCHA ACTIVA: Se concentró en sus necesidades.	-	-	-
EMPATÍA: Se conectó con sus emociones.	-	-	-
AMABILIDAD: Tuvo un trato cortés y sincero.	-	-	-
SERVICIO INCLUYENTE: Sin distingos ni discriminaciones.	-	-	-
SERVICIO OPORTUNO: Se brindó en el momento adecuado.	-	-	-
CONFIABLE: Fue conforme con lo previsto en las normas.	-	-	-

2.5. Aspectos para mejorar al registro virtual y observaciones:

Mes	Nombre del servidor	Nombres y apellidos	¿Qué aspectos nos sugiere mejorarle a la plataforma de registro virtual?	Observaciones
OCTUBRE			-	
NOVIEMBRE	-	Andrés David Robles Arzuza	-	-
DICIEMBRE	-	Diana Vallejo	cumplir la informacion del registro de tramite.	Estoy esperando que me envíen los derechos de autor, ya que han transcurrido 2 meses largos desde mi fecha de envío (Octubre 10 del 2020), y entre a buscar pero la pagina indica que no aparecen resultados. Gracias por su amable atencion y quedo pendiente a una respuesta.
	-	Manuel Mauricio Maldonado GALVIS	-	-



2.6. Porcentaje de calificación de los ciudadanos del registro a través correo certificado:

CALIFICACION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Excelente	-	-	-
Bueno	-	-	-
Regular	-	-	-
Malo	-	-	-
No aplica	-	-	-

2.7. Calificación de los ciudadanos del registro a través de la aplicación móvil "Registra tus obras":

CALIFICACION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Excelente	-	-	-
Bueno	-	-	50%
Regular	-	-	-
Malo	-	-	-
No aplica	-	-	50%

2.8. Duración del trámite de registro de la obra, desde el envío de la solicitud hasta la obtención del certificado de registro:

DURACIÓN DEL TRAMITE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Entre 1 a 15 días	-	100%	50%
1 mes	-	-	-
2 meses	-	-	-
3 meses	-	-	-
4 meses	-	-	-
5 meses	-	-	-
6 meses	-	-	-
Apenas inicié el trámite	-	-	-
Nunca recibí respuesta	-	-	50%

2.9. Medio por el cual se enteró de la existencia de la Dirección Nacional de Derecho de Autor:



MEDIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Portal web	-	100%	50%
Redes sociales	-	-	-
Boletines	-	-	-
Televisión	-	-	50%
Recomendación de un conocido	-	-	-
Otro	-	-	-

2.10. Caracterización: Sector al que pertenece el ciudadano.

SECTOR	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Audiovisual	-	-	-
Autoridad de Observancia	-	-	-
Editorial	-	-	50%
Musical	-	-	50%
Software	-	-	-
Académico	-	-	-
Otro	-	100%	-

2.12. Nivel de satisfacción en cuanto a los formularios de registro de obras

FORMULARIOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Están redactados en lenguaje claro	-	100%	100%
Son sencillos de diligenciar.	-	100%	100%
Solicitan lo estrictamente necesario.	-	100%	100%



3. Calificación detallada del servicio de asesoría jurídica.

3.1. Total asesorías jurídicas brindadas por cada abogado

ASESORÍAS BRINDADAS 2022			
ABOGADO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Erika Daniela Suarez	1	0	0
Lauren Hernandez	2	0	0
Valeria Soto	1	0	2
Ana Maria Gonzalez	0	0	1
Camilo Herrera	0	0	2
TOTAL	4	0	5

3.2. Total ciudadanos que contestaron la encuesta:

MES	NÚMERO DE CIUDADANOS
OCTUBRE	4
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	5

3.3. Medio a través del cual le fue brindada la asesoría jurídica:

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TELEFÓNICA	100%	-	100%
CORREO ELECTRÓNICO (Escrita)	-	-	-
PRESENCIAL	-	-	-

3.4. Calificación general de los principios de la prestación de un servicio de calidad:

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN			
PRINCIPIOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE



EMPODERAMIENTO: Conocimiento del tema.	100%	-	100%
ACTITUD DE SERVICIO: Más allá de lo esperado.	80%	-	80%
RESPETO: Lenguaje claro y adecuado.	100%	-	100%
EFFECTIVIDAD: La asesoría brindada resolvió sus inquietudes.	100%	-	100%
ESCUCHA ACTIVA: Se concentró en las necesidades del ciudadano	100%	-	100%
EMPATÍA: Se conectó con las emociones del ciudadano.	100%	-	100%
AMABILIDAD: Tuvo un trato cortés y sincero.	100%	-	100%
SERVICIO INCLUYENTE: Sin distingos ni discriminaciones.	100%	-	100%
SERVICIO OPORTUNO: Se brindó en el momento adecuado.	100%	-	100%
CONFIABLE: Fue conforme con lo previsto en las normas.	100%	-	100%
TOTALES	80%	-	100%

3.5. Calificación específica por abogado de los principios de la prestación de un servicio de calidad.

CALIFICACIÓN CUARTO TRIMESTRE 2022

FACTOR S A CALIFICAR	LAUREN HERNANDEZ			ERICA DANIELA SUAREZ			VALERIA SOTO			ANA MARIA GONZALEZ			CAMILO HERRERA			TOTALES		
	OC T	NO V	DIC	OC T	NO V	DIC	OC T	NO V	DIC	OC T	NO V	DIC	OC T	NO V	DIC	OC T	NO V	DIC
EMPODERAMIENTO: Conocimiento del tema.	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	100 %	100 %
ACTITUD DE SERVICIO: Más allá de lo esperado.	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	100 %	100 %
RESPETO: Lenguaje	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	100 %	100 %



claro y adecuado.																		
EFFECTIVIDAD: La asesoría brindada resolvió sus inquietudes.	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	100 %	100 %
ESCUCHA ACTIVA: Se concentró en las necesidades del ciudadano	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	100 %	100 %
EMPATÍA: Se conectó con las emociones del ciudadano.	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	100 %	100 %
AMABILIDAD: Tuvo un trato cortés y sincero.	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	100 %	100 %
SERVICIO INCLUYENTE: Sin distinciones ni discriminaciones.	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	100 %	100 %
SERVICIO OPORTUNO: Se brindó en el momento adecuado.	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	100 %	100 %
CONFIABLE: Fue conforme con lo previsto en las normas.	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	-	100 %	100 %	100 %	100 %
TOTALES	100 %	0 %	100 %	100 %	0 %	100 %	100 %	0 %	100 %	100 %	0 %	100 %	100 %	0 %	100 %	100 %	100 %	100 %

3.6. ¿Volvería a solicitar este servicio?

MES	SI	NO
OCTUBRE	80%	20%
NOVIEMBRE	-	-



DICIEMBRE	100%	-
------------------	------	---

3.7. Caracterización: Sector al que pertenece el ciudadano.

SECTOR	ABRIL	MAYO	JUNIO
Audiovisual	-	-	-
Autoridad de Observancia	-	-	-
Editorial	-	-	60%
Musical	70%	-	20%
Software	20%	-	-
Académico	-	-	10%
Otro	10%	-	10%

3.8. Medio a través del cual se enteró de la existencia de la Dirección Nacional de Derecho de Autor.

MEDIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Portal web	80%	-	90%
Redes sociales	-	-	-
Boletines	-	-	-
Televisión	-	-	-
Radio	-	-	-
Sociedad de Gestión	-	-	-
Recomendación de un conocido	20%	-	-
Otro	-	-	10%



4. Calificación del servicio de Capacitación.

4.1. Total de ciudadanos que contestaron la encuesta

	OCT	NOV	DIC
ENCUESTAS DILIGENCIADAS	43%	54%	3%

4.2. Grado de satisfacción con la actividad

	OCT	NOV	DIC
EXCELENTE	60%	69%	71%
BUENO	40%	32%	29%
REGULAR	-	-	-
MALO	-	-	-

4.3. ¿La duración de la actividad le permitió entender bien el tema?

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
SI	96%	98%	96%
NO	4%	2%	4%

4.4. ¿El expositor fue claro y preciso?

	OCT	NOV	DIC
SI	98%	98%	100%
NO	2%	2%	0%

4.5. ¿Ha utilizado los servicios de la Dirección Nacional de Derecho de Autor?

	OCT	NOV	DIC
SI	20%	19%	33%
NO	80%	81%	67%



4.6. ¿Cuáles servicios ha usado?

	OCT	NOV	DIC
CURSOS VIRTUALES	28%	25%	23%
REGISTRO DE OBRAS	27%	22%	23%
CENTRO DE CONCILIACIÓN	0%	1%	0%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	4%	4%	0%
ASUNTOS JURISDICCIONALES	2%	1%	0%
REGISTRO DE ACTOS Y CONTRATOS	1%	7%	0%
ASESORÍA LEGAL	8%	9%	0%
CAPACITACIÓN	28%	25%	54%
OTRO	3%	5%	0%

[FIN DEL INFORME]