



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

## Tercer trimestre de 2022

(Julio, agosto y septiembre)

### 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





- 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	30084
Consultas	7
Demanda/denuncia	0
Derechos de petición	56
Acción de tutela	7
Quejas	8
Reclamos	1
Sugerencias	4
Felicitaciones	23
Solicitudes de información	1721
Solicitudes de concepto	0
Solicitud de certificados de registro	70
Solicitudes de copias	21
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución	5
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0
<b>Total de número de solicitudes recibidas</b>	<b>32002</b>

1.3. Total ciudadanos que contestaron la encuesta:

MES	NÚMERO DE CIUDADANOS QUE CONTESTARON LA ENCUESTA
Julio	3
Agosto	0
Septiembre	0



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

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
<b>EMPODERAMIENTO: Conocimiento del tema</b>	100%	-	-
<b>RESPECTO: Lenguaje claro y adecuado</b>	100%	-	-
<b>ESCUCHA ACTIVA: Se concentró en sus necesidades.</b>	100%	-	-
<b>SERVICIO OPORTUNO: Se brindó en el momento adecuado.</b>	100%	-	-
<b>ACTITUD DE SERVICIO: Más allá de lo esperado.</b>	100%	-	-
<b>EFFECTIVIDAD: La asesoría brindada resolvió sus inquietudes</b>	100%	-	-
<b>EMPATÍA: Se conectó con sus emociones</b>	100%	-	-
<b>AMABILIDAD: Tuvo un trato cortés y sincero.</b>	100%	-	-
<b>SERVICIO INCLUYENTE: Sin distinciones ni discriminaciones</b>	100%	-	-
<b>CONFIABLE: Fue conforme con lo previsto en las normas.</b>	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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
<b>Redes sociales</b>	-	-	-
<b>Portal web</b>	90%	-	-
<b>Boletines</b>	-	-	-
<b>Televisión</b>	-	-	-
<b>Radio</b>	-	-	-
<b>Sociedad de Gestión</b>	-	-	-
<b>Recomendación de un conocido</b>	10%	-	-
<b>Otro</b>	-	-	-



## 1.8 Caracterización: Sector al que pertenece el ciudadano

SECTOR	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Audiovisual	-	-	-
Autoridad de Observancia	-	-	-
Editorial	20%	-	-
Musical	-	-	-
Software	-	-	-
Académico	80%	-	-
Otro	-	-	-

## 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
Julio	4	10599
Agosto	1	9517
Septiembre	1	9968

### 2.2. Canal utilizado para el registro de obra.



TIPO DE TRÁMITE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Registro en línea a través de <a href="http://www.derechodeautor.gov.co">www.derechodeautor.gov.co</a>	4	1	1
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"	-	-	-
<b>Total de ciudadanos atendidos por cada servicio</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

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

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
<b>Usabilidad</b>	100%	100%	50%
<b>Diseño</b>	100%	100%	50%
<b>Seguridad</b>	100%	100%	100%
<b>Velocidad de carga</b>	100%	50%	50%

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

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
<b>EMPODERAMIENTO: Conocimiento del tema</b>	100%	100%	100%
<b>ACTITUD DE SERVICIO: Más allá de lo esperado.</b>	100%	100%	100%
<b>RESPETO: Lenguaje claro y adecuado</b>	100%	100%	100%
<b>EFFECTIVO: La asesoría brindada resolvió sus inquietudes</b>	100%	100%	100%





<b>ESCUCHA ACTIVA: Se concentró en sus necesidades.</b>	100%	100%	100%
<b>EMPATÍA: Se conectó con sus emociones.</b>	100%	-	100%
<b>AMABILIDAD: Tuvo un trato cortés y sincero.</b>	100%	-	100%
<b>SERVICIO INCLUYENTE: Sin distingos ni discriminaciones.</b>	100%	-	100%
<b>SERVICIO OPORTUNO: Se brindó en el momento adecuado.</b>	100%	-	100%
<b>CONFIABLE: Fue conforme con lo previsto en las normas.</b>	100%	-	100%

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
JULIO	-	Carlos	Mejorar la forma de interactuar con los osuarios agregar plataformas de video llamas para tener un mejor acercamiento con cada artista que registra su hobra	Aumentar el registro de usuarios para el mejoramiento del registro
		Said Santiago Quintero	Mejorar velocidad de carga	Desde el mes de Noviembre del 2021 realicé los trámites, pero a la fecha no he recibido ningún tipo de respuesta
		FERNANDO BASTIDAS PARRA		





		Francisco De la Peña Cantillo	Prontitud de confirmación para obras	Mi Libro: El Secreto de la oracion inspirada en los 12 nombres de las tribus de Israel a la fecha no tengo respuesta de su inclusión.
<b>AGOSTO</b>	-	Luz Marina Cabeza Roa	Me gustaría que me informen el porque lo devuelven , para saber que mejorar	Me gustaría saber si soy la propia autora de un audiovisual porque me obligan a poner director , si precisamente para mandarlo a una plataforma quiero proteger mi obra .
<b>SEPTIEMBRE</b>	-	Lady Tatiana camelo burbano	Que sea mas constante para poder registrar	Se cae mucho la pagina

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

CALIFICACION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
<b>Excelente</b>	60%	-	100%
<b>Bueno</b>	-	-	-
<b>Regular</b>	-	-	-
<b>Malo</b>	10%	100%	-
<b>No aplica</b>	30%	-	-

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

CALIFICACION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
<b>Excelente</b>	80%	-	100%
<b>Bueno</b>	10%	-	-
<b>Regular</b>	10%	-	-
<b>Malo</b>	-	-	-



No aplica	-	100%	-
-----------	---	------	---

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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Entre 1 a 15 días	100%	-	100%
1 mes	-	100%	-
2 meses	-	-	-
3 meses	50%	-	-
4 meses	-	-	-
5 meses	-	-	-
6 meses	-	-	-
Apenas inicié el trámite	-	-	-
Nunca recibí respuesta	-	-	-

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

MEDIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Portal web	100%	100%	100%
Redes sociales	-	-	-
Boletines	-	-	-
Televisión	-	-	-
Recomendación de un conocido	-	-	-
Otro	-	-	-

2.10. Caracterización: Sector al que pertenece el ciudadano.

SECTOR	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Audiovisual	-	-	-
Autoridad de Observancia	-	-	-
Editorial	20%	100%	100%
Musical	60%	-	-



<b>Software</b>	20%	-	-
<b>Académico</b>	-	-	-
<b>Otro</b>	-	-	-

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

FORMULARIOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
<b>Están redactados en lenguaje claro</b>	80%	10%	-
<b>Son sencillos de diligenciar.</b>	-	-	-
<b>Solicitan lo estrictamente necesario.</b>	-	-	-

### 3. Calificación detallada del servicio de asesoría jurídica.

#### 3.1. Total asesorías jurídicas brindadas por cada abogado

<b>ASESORÍAS BRINDADAS 2022</b>			
ABOGADO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
<b>Stefania Moreno</b>	1	-	-
<b>Maria Camila Ramirez</b>	3	4	4
<b>Santiago Bastidas</b>	-	1	1
<b>Daniela Suarez</b>	-	3	-
<b>Paula Paez</b>	1	-	-
<b>Lauren Hernandez</b>	1	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>5</b>

#### 3.2. Total ciudadanos que contestaron la encuesta:





<b>SERVICIO OPORTUNO: Se brindó en el momento adecuado.</b>	100%	100%	100%
<b>CONFIABLE: Fue conforme con lo previsto en las normas.</b>	100%	100%	100%
<b>TOTALES</b>	80%	100%	100%

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

<b>CALIFICACIÓN TERCER TRIMESTRE 2022</b>																				
FACTOR ES A CALIFICAR	SANTIAGO BASTIDAS			MARIA CAMILA RAMIREZ			PAULA PAEZ			LAUREN HERNANDEZ			ERICA DANIELA SUAREZ			STEFANIA MORENO			TOTAL ES	
	JUL	AGT	SEPT	JUL	AGT	SEPT	JUL	AGT	SEPT	JUL	AGT	SEPT	JUL	AGT	SEPT	JUL	AGT	SEPT	JUL	AGT
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 claro y adecuado.	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	-	-	100%	100%
EFFECTIVIDAD: La asesoría brindada resolvió sus inquietudes.	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	-	-	100%	100%
ESCUCHA ACTIVA: Se concentró en las necesidades.	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	-	-	100%	100%





### 3.7. Caracterización: Sector al que pertenece el ciudadano.

SECTOR	ABRIL	MAYO	JUNIO
Audiovisual	10%	5%	-
Autoridad de Observancia	-	-	-
Editorial	5%	5%	5%
Musical	10%	10%	-
Software	15%	10%	15%
Académico	12%	10%	15%
Otro	-	-	-

### 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	50%	80%	88%
Redes sociales	50%	10%	-
Boletines	-	-	-
Televisión	-	-	-
Radio	-	-	-
Sociedad de Gestión	-	-	-
Recomendación de un conocido	-	10%	12%
Otro	-	-	-





#### 4. Calificación detallada del servicio del Centro de Conciliación y Arbitraje.

4.1. Total de conciliaciones brindadas:

<b>CONCILIACIONES BRINDADAS</b>			
<b>CONCILIADOR</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>
<b>DIANA CABALLERO</b>	6	8	9
<b>MYRIAM MATIZ</b>	13	8	11
<b>TOTAL</b>	19	16	20

4.2. Total de ciudadanos que contestaron la encuesta:

<b>MES</b>	<b>CONVOCANTE</b>	<b>CONVOCADO</b>
<b>JULIO</b>	1	1
<b>AGOSTO</b>	1	-
<b>SEPTIEMBRE</b>	-	-
<b>TOTALES</b>	2	1

4.3. Medio a través del cual le fue brindada la conciliación:

<b>MEDIO</b>	<b>JUL</b>	<b>AGOT</b>	<b>SEP</b>
<b>Virtual</b>	2	1	-
<b>Presencial</b>	-	-	-
<b>TOTALES</b>	2	1	-

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?

<b>RESPUESTAS</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>
<b>SI</b>	2	1	-
<b>NO</b>	-	-	-



<b>TOTALES (sí)</b>	2	1	-
---------------------	---	---	---

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?

RESPUESTAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
<b>Si</b>	2	1	-
<b>No</b>	-	-	-
<b>No sabe/no responde</b>	-	-	-
<b>TOTALES (sí)</b>	2	1	-

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.

RESPUESTAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
<b>Con más de 5 meses</b>	-	-	-
<b>Con menos de 5 meses</b>	-	-	-

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?

RESPUESTAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
<b>Si</b>	-	-	-
<b>No</b>	-	-	-
<b>No sabe/no responde</b>	-	-	-
<b>TOTALES (sí)</b>	-	-	-



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?

RESPUESTAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Si	-	-	-
No	1	1	-
No sabe/no responde	-	-	-
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

9. En caso de ser solicitante, ¿se le informó sobre la posibilidad de llevar la solicitud de conciliación dentro de los dentro de los diez (10) días siguientes a la asignación de la solicitud?

RESPUESTAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Si	-	-	-
No	1	1	-
<b>TOTALES (sí)</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>

10. La audiencia de conciliación fue programada:

RESPUESTAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Con más de un mes de anticipación	2	-	-
Con un mes o menos de anticipación	-	1	-



11. La atención del personal del Centro de Conciliación y Arbitraje de la DNDA durante toda la etapa conciliatoria:

RESPUESTAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Excelente	2	1	-
Buena	-	-	-
Aceptable	-	-	-
Regular	-	-	-
Mala	-	-	-
<b>TOTALES</b>	2	1	-

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?

RESPUESTAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Si	2	1	-
No	-	-	-
No sabe/no responde	-	-	-
<b>TOTALES (si)</b>	2	1	-

13. ¿El conciliador inició la audiencia de conciliación dentro de los 15 minutos posteriores a la hora en la que se fijó?

RESPUESTAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Si	2	1	-
No	-	-	-
<b>TOTALES</b>	2	1	-



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.

RESPUESTAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Si	1	1	-
No	1	-	-
<b>TOTALES (sí)</b>	2	1	-

15. Al iniciar la audiencia de conciliación, ¿el conciliador les manifestó a las partes el alcance de la conciliación y sus consecuencias jurídicas?

RESPUESTAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Si	2	1	-
No	-	-	-
<b>TOTALES</b>	2	1	-

16. ¿Considera usted que el trato del conciliador a las partes fue imparcial?

RESPUESTAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Si	2	1	-
No	-	-	-
<b>TOTALES (sí)</b>	2	1	-

17. En caso de haber contestado de forma negativa a la pregunta anterior, favor mencione el motivo que le lleva a realizar tal apreciación.

RESPUESTAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
El trato fue imparcial	1	-	-



<b>La respuesta fue positiva</b>	-	-	-
<b>N/A</b>	1	1	-
<b>TOTALES</b>	2	1	-

18. ¿El conciliador demostró conocimiento de las reglas para realizar la audiencia de conciliación?

19.

RESPUESTAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
<b>Excelente nivel de conocimiento</b>	1	-	-
<b>Buen nivel de conocimiento</b>	1	1	-
<b>Aceptable nivel de conocimiento</b>	-	-	-
<b>Regular nivel de conocimiento</b>	-	-	-
<b>Mal nivel de conocimiento</b>	-	-	-
<b>TOTALES</b>	2	1	-

20. ¿El conciliador demostró conocimiento de la normatividad de derecho de autor y derechos conexos respecto a los temas sobre los que versó la conciliación?

RESPUESTAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
<b>Excelente nivel de conocimiento</b>	2	-	-
<b>Buen nivel de conocimiento</b>	-	1	-
<b>Aceptable nivel de conocimiento</b>	-	-	-
<b>Regular nivel de conocimiento</b>	-	-	-
<b>Mal nivel de conocimiento</b>	-	-	-
<b>TOTALES</b>	2	1	-

21. El desempeño de las herramientas tecnológicas para el desarrollo de la audiencia virtual de conciliación.

RESPUESTAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
<b>Excelente</b>	2	1	-
<b>Buena</b>	-	-	-



<b>Aceptable</b>	-	-	-
<b>Regular</b>	-	-	-
<b>Mala</b>	-	-	-
<b>TOTALES</b>	2	1	-

## 5. Calificación del servicio de Capacitación.

### 5.1. Total de ciudadanos que contestaron la encuesta

	JULIO	AGOSTO	SEPT	TOTAL
<b>ENCUESTAS DILIGENCIADAS</b>	24	164	165	353

### 5.2. Grado de satisfacción con la actividad

	JULIO	AGOSTO	SEPT	TOTAL
<b>EXCELENTE</b>	18	119	116	<b>253</b>
<b>BUENO</b>	5	44	47	<b>96</b>
<b>REGULAR</b>	1	1	2	<b>4</b>
<b>MALO</b>	-	-	-	-

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

	JULIO	AGOSTO	SEPT	TOTAL
<b>SI</b>	22	162	160	<b>344</b>
<b>NO</b>	2	2	5	<b>9</b>





5.4. ¿El expositor fue claro y preciso?

	JULIO	AGOSTO	SEPT	TOTAL
SI	23	164	163	<b>350</b>
NO	1	-	2	<b>3</b>

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

	JULIO	AGOSTO	SEPT	TOTAL
SI	4	42	34	<b>80</b>
NO	20	122	131	<b>273</b>

5.6. ¿Cuáles servicios ha usado?

	JULIO	AGOSTO	SEPT	TOTAL
CURSOS VIRTUALES	3	15	18	<b>36</b>
REGISTRO DE OBRAS	2	12	9	<b>23</b>
CENTRO DE CONCILIACIÓN	-	-	1	<b>1</b>
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	-	3	2	<b>5</b>
ASUNTOS JURISDICCIONALES	-	1	2	<b>5</b>
REGISTRO DE ACTOS Y CONTRATOS	-	2	1	<b>3</b>
ASESORÍA LEGAL	1	3	6	<b>10</b>
CAPACITACIÓN	1	28	12	<b>41</b>
OTRO	-	-	2	<b>2</b>

**[FIN DEL INFORME]**