

INFORME DE SATISFACCIÓN

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



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

Cuarto trimestre 2017
Elaborado por: Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

TRÁMITES ATENDIDOS DE MANERA PRESENCIAL:

MES	TIPO DE TRÁMITE	TOTAL
OCTUBRE	Radicación de obras y correspondencia	499
	Asesoría jurídica	82
	Conciliación	44
	Asuntos jurisdiccionales	60
	Total de ciudadanos atendidos	685
NOVIEMBRE	Radicación de obras y correspondencia	626
	Asesoría jurídica	119
	Conciliación	56
	Asuntos jurisdiccionales	63
	Total de ciudadanos atendidos	864
DICIEMBRE	Radicación de obras y correspondencia	396
	Asesoría jurídica	57
	Conciliación	48
	Asuntos jurisdiccionales	22
	Total de ciudadanos atendidos	523

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS:

SOLICITUDES	
Consultas	41
Solicitudes de registro de obras	24.172
Demanda/denuncia	0
Derechos de petición	74
Acción de tutela	21
Quejas	9
Reclamos	22
Sugerencias	27
Felicitaciones	136
Solicitudes de información	1.196
Solicitudes de concepto	1
Solicitudes de copias	28
Solicitud de certificados de registro	70
Solicitudes de capacitación	47
Total de número de solicitudes recibidas	25.844

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS A CERCA DE LA ATENCIÓN Y LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA DNDA (OCTUBRE 1° A DICIEMBRE 31 DE 2017):

	Octubre	Noviembre	Diciembre
Atención de la recepcionista	100%	100%	100%
Atención de los radicadores	100%	100%	100%
Orientación en el trámite realizado	100%	100%	100%
Rapidez en la realización del trámite	100%	100%	100%
Comodidad y limpieza de las instalaciones	100%	100%	100%
Material informativo	100%	100%	100%
Suministro de material informativo	100%	100%	100%
Funcionalidad del Registro en línea	92%	97%	93%
Calidad en el servicio de asesoría jurídica presencial	100%	100%	100%
Calidad en el servicio de asesoría jurídica escrita	94%	97%	93%
Calidad en el servicio de asesoría jurídica telefónica	95%	91%	85%
Diseño del sitio web	88%	86%	85%