

# 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

## Primer trimestre 2017

Elaborado por: Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

## TRÁMITES ATENDIDOS DE MANERA PRESENCIAL:

MES	TIPO DE TRÁMITE	TOTAL
<b>ABRIL</b>	Radicación de obras y correspondencia	448
	Asesoría jurídica	95
	Conciliación	50
	Asuntos jurisdiccionales	30
	Total de ciudadanos atendidos	623
<b>MAYO</b>	Radicación de obras y correspondencia	492
	Asesoría jurídica	120
	Conciliación	72
	Asuntos jurisdiccionales	32
	Total de ciudadanos atendidos	716
<b>JUNIO</b>	Radicación de obras y correspondencia	391
	Asesoría jurídica	120
	Conciliación	58
	Asuntos jurisdiccionales	34
	Total de ciudadanos atendidos	603

## NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS:

SOLICITUDES	
Consultas	79
Solicitudes de registro de obras	26.372
Demanda/denuncia	5
Derechos de petición	115
Acción de tutela	5
Quejas	5
Reclamos	4
Sugerencias	8
Felicitaciones	154
Solicitudes de información	1.144
Solicitudes de concepto	4
Solicitudes de copias	67
Solicitud de certificados de registro	155

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

	Enero	Febrero	Marzo
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	94%	71%	95%
Calidad en el servicio de asesoría jurídica presencial	100%	100%	100%
Calidad en el servicio de asesoría jurídica escrita	91%	76%	90%
Calidad en el servicio de asesoría jurídica telefónica	88%	78%	58%
Diseño del sitio web	89%	83%	89%