

# 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

**Segundo 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	444
	Asesoría jurídica	83
	Conciliación	57
	Asuntos jurisdiccionales	41
	Total de ciudadanos atendidos	625
<b>MAYO</b>	Radicación de obras y correspondencia	516
	Asesoría jurídica	102
	Conciliación	95
	Asuntos jurisdiccionales	56
	Total de ciudadanos atendidos	769
<b>JUNIO</b>	Radicación de obras y correspondencia	551
	Asesoría jurídica	117
	Conciliación	90
	Asuntos jurisdiccionales	45
	Total de ciudadanos atendidos	803

## NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS:

SOLICITUDES	
Consultas	58
Solicitudes de registro de obras	25.253
Demanda/denuncia	0
Derechos de petición	101
Acción de tutela	1
Solicitudes de información	1.124
Solicitudes de concepto	3
Solicitud de certificados de registro	108
Solicitudes de copias	0
Solicitudes de capacitación	6
Total de número de solicitudes recibidas	26.654

# PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS A CERCA DE LA ATENCIÓN Y LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA DNDA (ABRIL 1° A JUNIO 30 DE 2017):

	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>
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	96%	90%	95%
Calidad en el servicio de asesoría jurídica presencial	100%	100%	100%
Calidad en el servicio de asesoría jurídica escrita	92%	94%	96%
Calidad en el servicio de asesoría jurídica telefónica	100%	83%	96%
Diseño del sitio web	92%	84%	89%