

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

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

TRÁMITES ATENDIDOS DE MANERA PRESENCIAL:

MES	TIPO DE TRÁMITE	TOTAL
JULIO	Radicación de obras y correspondencia	479
	Asesoría jurídica	107
	Conciliación	71
	Asuntos jurisdiccionales	35
	Total de ciudadanos atendidos	692
AGOSTO	Radicación de obras y correspondencia	557
	Asesoría jurídica	115
	Conciliación	80
	Asuntos jurisdiccionales	34
	Total de ciudadanos atendidos	786
SEPTIEMBRE	Radicación de obras y correspondencia	559
	Asesoría jurídica	102
	Conciliación	37
	Asuntos jurisdiccionales	53
	Total de ciudadanos atendidos	751

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS:

SOLICITUDES	
Consultas	32
Solicitudes de registro de obras	26.026
Demanda/denuncia	2
Derechos de petición	94
Acción de tutela	2
Quejas	2
Reclamos	2
Sugerencias	13
Felicitaciones	92
Solicitudes de información	1.203
Solicitudes de concepto	4
Solicitudes de copias	33
Solicitud de certificados de registro	44
Solicitudes de capacitación	41
Total de número de solicitudes recibidas	27.590

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS A CERCA DE LA ATENCIÓN Y LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA DND (JULIO 1° A SEPTIEMBRE 29 DE 2017):

	Julio	Agosto	Septiembre
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	93%	95%	91%
Calidad en el servicio de asesoría jurídica presencial	100%	100%	100%
Calidad en el servicio de asesoría jurídica escrita	92%	97%	91%
Calidad en el servicio de asesoría jurídica telefónica	91%	94%	90%
Diseño del sitio web	88%	95%	89%