

Informe de satisfacción de los servicios brindados por la Dirección Nacional de Derecho de Autor Cuarto trimestre 2024

1. Solicitudes recibidas
2. Total de ciudadanos que contestaron la encuesta
3. Calificación del servicio de registro de obras
 - 3.1. Canal utilizado.
 - 3.2. Calificación del registro en línea.
 - 3.3. Porcentaje de satisfacción sobre el registro presencial.
 - 3.4. Porcentaje de satisfacción del servicio de registro de obras
 - 3.5. Número de capacitaciones presenciales realizadas sobre el uso del registro en línea
 - 3.6. Porcentaje de satisfacción sobre las capacitaciones presenciales de registro en línea realizadas
4. Calificación del servicio de asesoría jurídica
 - 4.1. Porcentaje de satisfacción
 - 4.2. Asesorías jurídicas brindadas por cada abogado
 - 4.3. Calificación específica por funcionario de los principios de la atención presencial
5. Calificación del servicio de Subdirección de capacitación
6. Calificación del soporte técnico
7. Calificación general sobre los principios de atención al ciudadano
 - 7.1. Promedio por mes presencial y virtual.
 - 7.2. ¿Cómo califica el servicio recibido en la DNDA?
 - 7.3. ¿Por qué medio se enteró de la existencia de la Dirección Nacional de Derecho de Autor?
8. Caracterización ciudadana
9. Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas
 - 9.1. PQRSFD recibidas según su naturaleza
 - 9.2. Tiempo promedio de respuesta a las QRSF recibidas
 - 9.3. Recibidas según el medio.
10. Acceso a la información pública

UAE. Dirección Nacional de Derecho de Autor

Dirección: Calle 28 N°13A- 15 Piso 17. Bogotá, Colombia

Teléfono: + 57 (601) 786-82-20

Línea PQRSF: 01 8000 127878

INFORME DE SATISFACCIÓN CIUDADANA CUARTO TRIMESTRE DE 2024

1. Solicitudes recibidas durante el cuarto trimestre de 2024:

SOLICITUDES RECIBIDAS ENTRE EL 1° DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024	
Solicitudes de registro de obras	34.052
Consultas	96
Demanda/denuncia	0
Derechos de petición	106
Acción de tutela	36
Quejas	7
Reclamos	19
Sugerencias	4
Felicitaciones	227
Solicitudes de información	1.588
Solicitudes de concepto	6
Solicitud de certificados de registro	88
Solicitudes de copias	84
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución	18
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0
Total, de número de solicitudes recibidas	36.331

UAE. Dirección Nacional de Derecho de Autor

Dirección: Calle 28 N°13A- 15 Piso 17. Bogotá, Colombia

Teléfono: + 57 (601) 786-82-20

Línea PQRSF: 01 8000 127878

2. Ciudadanos que contestaron la encuesta de satisfacción ciudadana:

# Ciudadanos		
	Presencial	Virtual
Octubre	91	149
Noviembre	90	115
Diciembre	63	81
Total	244	345

TOTAL DE ENCUESTAS DILIGENCIADAS: 589

3. Calificación del servicio de registro de obras.

3.1. Canal utilizado:

Canal	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Registro en línea	13.055	11.759	8.938
Registro presencial	51	76	27
Correo certificado	122	6	18
Total	13.228	11.841	8.983

3.2. Calificación del registro en línea:

PLATAFORMA VIRTUAL	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN		
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Usabilidad	95%	98%	96%
Diseño	92%	90%	93%
Seguridad	95%	99%	98%
Velocidad de carga	94%	98%	95%
TOTAL	94%	96%	96%

UAE. Dirección Nacional de Derecho de Autor

Dirección: Calle 28 N°13A- 15 Piso 17. Bogotá, Colombia

Teléfono: + 57 (601) 786-82-20

Línea PQRSF: 01 8000 127878

3.3. Porcentaje de satisfacción sobre registro presencial

Porcentaje de satisfacción sobre registro	
OCTUBRE	100%
NOVIEMBRE	100%
DICIEMBRE	100%

3.4. Total de % de satisfacción del servicio de registro de obras.

Total de % de satisfacción del servicio de registro de obras	
MES	TOTAL
OCT	97%
NOV	98%
DIC	98%

3.5. Número de capacitaciones presenciales realizadas sobre el uso del registro en línea.

CAPACITACIONES PRESENCIALES SOBRE REGISTRO EN LÍNEA			
Mes	OCT	NOV	DIC
Total	37	23	16

3.5. Porcentaje de satisfacción sobre las capacitaciones presenciales de registro en línea realizadas.

Porcentaje de satisfacción sobre las capacitaciones presenciales de registro en línea realizadas:			
SERVIDOR	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Paola Murillo	100%	100%	-

UAE. Dirección Nacional de Derecho de Autor

Dirección: Calle 28 N°13A- 15 Piso 17. Bogotá, Colombia

Teléfono: + 57 (601) 786-82-20

Línea PQRSF: 01 8000 127878

Adriana Rojas	100%	100%	100%
Alexis Aldana	100%	100%	100%

4. Calificación del servicio de asesoría jurídica

4.1. Porcentaje de satisfacción

ASESORÍAS JURÍDICAS			
MES	OCT	NOV	DIC
	%	%	%
Presencial	100%	100%	100%
Telefónica	95%	100%	88%

4.2. Asesorías brindadas por cada abogado

ASESORÍAS						
Abogados	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	Presencial	Telefónica	Presencial	Telefónica	Presencial	Telefónica
Ana María González	-	5	-	6	1	6
Julieth Castellanos	-	20	1	5	-	12
Laura Muñoz	8	34	10	47	8	20
Mauricio Ochoa	20	27	14	41	8	20
Valeria España	9	97	10	64	6	16
Myriam Matiz	-	1	4	10	-	2
Santiago Bastidas	2	5	0	7	-	4
Yeidis Clímaco	8	61	10	41	7	25
Valentina Ruge	3	64	1	2	-	-

UAE. Dirección Nacional de Derecho de Autor

Dirección: Calle 28 N°13A- 15 Piso 17. Bogotá, Colombia

Teléfono: + 57 (601) 786-82-20

Línea PQRSF: 01 8000 127878



Juan Carlos Salazar	4	23	-	-	-	-
Carolina Alarcón	-	37	1	3	-	-
Gilberto Manfula	-	-	5	13	3	4
Christian Castillo	-	-	13	25	7	24
Maria Paula Quiñones	-	40	4	47	3	17
TOTAL	54	414	73	445	43	150

4.3. Calificación específica por funcionario de los principios de la atención

ASESORÍAS JURÍDICAS BRINDADAS PRESENCIALES 2024						
Abogados	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	Presencial	Telefónica	Presencial	Telefónica	Presencial	Telefónica
Ana María González	-	-	-	100%	100%	-
Julieth Castellanos	-	75%	100%	100%	-	50%
Laura Muñoz	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Mauricio Ochoa	100%	100%	100%	-	100%	-
Valeria España	100%	100%	100%	100%	100%	-
Myriam Matiz	100%	-	100%	100%	-	-
Santiago Bastidas	100%	100%	0-	100%	-	-
Yeidis Clímaco	100%	100%	100%	100%	100%	-
Valentina Ruge	100%	100%	100%	-	-	-
Juan Carlos Salazar	100%	100%	-	-	-	-
Carolina Alarcón	100%	100%	100%	-	-	-
Gilberto Manfula	100%	-	100%	-	100%	-
Christian Castillo	92%	-	92%	-	100%	-
Maria Paula Quiñonez	100%	-	100%	-	100%	50%
Total	100%	95%	99%	100%	100%	75%
Promedio al mes	99%		100%		88%	

UAE. Dirección Nacional de Derecho de Autor

Dirección: Calle 28 N°13A- 15 Piso 17. Bogotá, Colombia

Teléfono: + 57 (601) 786-82-20

Línea PQRSF: 01 8000 127878

5. Calificación del servicio de Subdirección de Capacitación

% Calificación del servicio de capacitación			
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
%	99.1%	100%	100%

Total, encuestas contestadas en el trimestre: 340

6. Porcentaje de satisfacción sobre el soporte técnico brindado:

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SOPORTE TÉCNICO BRINDADO						
SERVIDOR	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	Presencial	Telefónica	Presencial	Telefónica	Presencial	Telefónica
Lina Sánchez	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Deivid Medina	100%	100%	-	100%	-	100%

CANTIDAD DE SOPORTES TÉCNICOS						
FUNCIONARIOS	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	Presencial	Virtual	Presencial	Virtual	Presencial	Virtual
Lina Sánchez	5	30	5	12	3	20
Carlos Sastoque	-	-	-	-	-	-
Deivid Medina	-	6	-	5	-	1
Encuestas contestadas	5	3	5	7	3	2
SOPORTES PRESENCIAL / VIRTUAL	8		17		24	

UAE. Dirección Nacional de Derecho de Autor

Dirección: Calle 28 N°13A- 15 Piso 17. Bogotá, Colombia

Teléfono: + 57 (601) 786-82-20

Línea PQRSF: 01 8000 127878



TOTAL TRIMESTRE	49
------------------------	----

Total, encuestas diligenciadas: 25

7. Calificación sobre los principios de la atención presencial:

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN						
Principios de atención	PRESENCIAL			VIRTUAL		
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Cómo califica la atención brindada	100%	99%	100%	96%	97%	94%
Conocimiento del tema:	100%	99%	100%	70%	64%	62%
Actitud de servicio (amabilidad, empatía y escucha activa)	100%	99%	100%	70%	70%	71%
Lenguaje claro y adecuado	100%	99%	100%	74%	78%	78%
El tiempo de respuesta para resolver su solicitud fue	100%	99%	100%	76%	73%	42%
Presentación personal	100%	99%	100%	-	-	-
Comodidad y limpieza de las	100%	99%	100%	-	-	-

UAE. Dirección Nacional de Derecho de Autor

Dirección: Calle 28 N°13A- 15 Piso 17. Bogotá, Colombia

Teléfono: + 57 (601) 786-82-20

Línea PQRSF: 01 8000 127878

instalaciones						
TOTALES	100%	99%	100%	77%	76%	69%

7.1. Promedio por mes entre el presencial y el virtual

PORCENTAJE DE SATISFACCION		
Principios de atención	OCTUBRE	89%
	NOVIEMBRE	87%
	DICIEMBRE	74%

7.2. ¿Cómo califica el servicio recibido en la DND?

SERV. DE LA DND			
%	PRESENCIAL	VIRTUAL	TOTAL
OCTUBRE	100%	96%	98%
NOVIEMBRE	99%	97%	98%
DICIEMBRE	100%	94%	97%

7.3. ¿Por qué medio se enteró de la existencia de la Dirección Nacional de Derecho de Autor?

MEDIO	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN VIRTUAL		
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Sitio web	45%	44%	25%	60%	60%	52%
Redes sociales	5%	1%	6%	5%	10%	9%
Boletines	1%	1%	2%	0%	0%	0%
Televisión	2%	0%	8%	1%	2%	1%
Radio	0%	0%	0%	0%	0%	0%

UAE. Dirección Nacional de Derecho de Autor

Dirección: Calle 28 N°13A- 15 Piso 17. Bogotá, Colombia

Teléfono: + 57 (601) 786-82-20

Línea PQRSF: 01 8000 127878

Voz a voz	18%	37%	29%	25%	22%	25%
Otro	29%	17%	15%	9%	6%	13%

8. Caracterización ciudadana

- **Edad**

Ítems	EDAD					
	PRESENCIAL			VIRTUAL		
	OCT	NOV	DIC	OCT	NOV	DIC
Menor de 18 años	1%	2%	2%	1%	0%	1%
De 19 a 30	18%	14%	22%	20%	17%	29%
De 31 a 40	14%	10%	17%	16%	14%	15%
De 41 a 50	16%	28%	15%	14%	15%	15%
De 51 a 60	22%	25%	17%	15%	17%	16%
Mayor de 61 años	28%	21%	28%	34%	37%	24%

- **Género**

Género	Meses					
	PRESENCIAL			VIRTUAL		
	OCT	NOV	DIC	OCT	NOV	DIC
FEMENINO	32%	26%	33%	19%	16%	22%
MASCULINO	68%	74%	65%	81%	84%	75%
OTRO	0%	0%	2%	0%	0%	2%

- **Nivel educativo**

Nivel educativo

Nivel educativo

UAE. Dirección Nacional de Derecho de Autor

Dirección: Calle 28 N°13A- 15 Piso 17. Bogotá, Colombia

Teléfono: + 57 (601) 786-82-20

Línea PQRSF: 01 8000 127878



	PRESENCIAL			VIRTUAL		
	OCT	NOV	DIC	OCT	NOV	DIC
Primaria	1%	2%	9%	1%	1%	1%
Bachillerato	13%	26%	14%	11%	4%	14%
Técnico	5%	6%	16%	7%	8%	7%
Tecnólogo	10%	5%	4%	7%	4%	5%
Universitario	40%	31%	28%	52%	54%	37%
Especialización	11%	21%	14%	9%	9%	18%
Maestría	16%	6%	12%	11%	13%	13%
Doctorado	1%	3%	0%	2%	5%	2%
Autodidacta	1%	0%	2%	0%	1%	0%
Otro	1%	0%	2%	1%	0%	1%

- **Sector al que pertenece**

Sector	Sector al que pertenece					
	PRESENCIAL			VIRTUAL		
	OCT	NOV	DIC	OCT	NOV	DIC
Audiovisual	19%	3%	4%	11%	10%	5%
Autoridad de Observancia	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Editorial	15%	14%	13%	8%	3%	11%
Musical	24%	28%	38%	28%	30%	29%
Software	6%	13%	14%	4%	8%	6%
Académico	18%	9%	5%	11%	14%	32%
Otro	18%	31%	27%	37%	35%	16%

- **Población a la que pertenece**

Población

Población a la que pertenece:

UAE. Dirección Nacional de Derecho de Autor

Dirección: Calle 28 N°13A- 15 Piso 17. Bogotá, Colombia

Teléfono: + 57 (601) 786-82-20

Línea PQRSF: 01 8000 127878

	PRESENCIAL			VIRTUAL		
	OCT	NOV	DIC	OCT	NOV	DIC
Indígena	1%	0%	25%	2%	1%	3%
Rom/Gitanos	3%	0%	6%	0%	0%	1%
Palenquero/Raizal	1%	0%	2%	1%	0%	0%
Negra/Afrodescendiente	3%	3%	8%	8%	5%	5%
Persona con algún tipo de discapacidad	0%	1%	0%	1%	0%	3%
Víctima del conflicto armado	1%	5%	29%	3%	5%	6%
Ninguna de las anteriores	85%	91%	15%	82%	85%	83%
Otro	6%	0%	25%	5%	4%	0%

- En qué departamento de Colombia vive actualmente:

DEPARTAMENTOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Antioquia	22	9	9
Atlántico	37	29	4
Bolívar	9	3	5
Boyacá	1	3	
Bogotá	33	18	15
Caquetá		1	
Cauca	3		2
Cesar	1	4	2
Chocó		1	1
Córdoba	2	2	2
Cundinamarca	7	8	11
Huila		1	3
Magdalena		2	3

UAE. Dirección Nacional de Derecho de Autor

Dirección: Calle 28 N°13A- 15 Piso 17. Bogotá, Colombia

Teléfono: + 57 (601) 786-82-20

Línea PQRSF: 01 8000 127878



Meta	3	5	2
Nariño	2	4	3
Norte de Santander	9	1	4
Risaralda		3	2
Santander		3	2
Sucre	1		
Tolima		3	1
Valle	12	12	6
No vivo en Colombia	2	-	-

9. Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas

9.1. PQRSFD recibidas según su naturaleza:

MES	CONCEPTO	TOTAL RECIBIDOS
OCTUBRE	Quejas	4
	Reclamos	1
	Sugerencias	-
	Denuncias	-
	Felicitaciones	93
NOVIEMBRE	Quejas	-
	Reclamos	10
	Sugerencias	2
	Denuncias	-
	Felicitaciones	76
DICIEMBRE	Quejas	4
	Reclamos	8
	Sugerencias	1
	Denuncias	-
	Felicitaciones	58

UAE. Dirección Nacional de Derecho de Autor

Dirección: Calle 28 N°13A- 15 Piso 17. Bogotá, Colombia

Teléfono: + 57 (601) 786-82-20

Línea PQRSF: 01 8000 127878

9.2. Tiempo promedio de respuesta a las QRSF recibidas:

MES	CONCEPTO	PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS
OCTUBRE	QUEJAS	11
	RECLAMOS	2
	SUGERENCIAS	1
	DENUNCIAS	0
	FELICITACIONES	16
NOVIEMBRE	QUEJAS	0
	RECLAMOS	19
	SUGERENCIAS	1
	DENUNCIAS	0
	FELICITACIONES	18
DICIEMBRE	QUEJAS	9
	RECLAMOS	13
	SUGERENCIAS	3
	DENUNCIAS	0
	FELICITACIONES	20

9.3. Recibidas según el medio

CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
FORMULARIO SITIO WEB	2	14	6
FORMULARIO PRESENCIAL	22	17	34
CORREO INSTITUCIONAL	22	34	12
REDES SOCIALES	52	23	19
LÍNEA TELEFÓNICA	0	0	0

10. Acceso a la información pública

UAE. Dirección Nacional de Derecho de Autor

Dirección: Calle 28 N°13A- 15 Piso 17. Bogotá, Colombia

Teléfono: + 57 (601) 786-82-20

Línea PQRSF: 01 8000 127878

DEPENDENCIAS	Número de solicitudes que fueron trasladadas por su dependencia a otra Institución			Número de solicitudes en las que su dependencia negó el acceso a la información		
	OCT	NOV	DIC	OCT	NOV	DIC
TOTAL	11	2	5	1	0	0

[FIN DEL INFORME]

UAE. Dirección Nacional de Derecho de Autor

Dirección: Calle 28 N°13A- 15 Piso 17. Bogotá, Colombia

Teléfono: + 57 (601) 786-82-20

Línea PQRSF: 01 8000 127878