

## **Informe de satisfacción de los servicios brindados por la Dirección Nacional de Derecho de Autor - Tercer 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 TERCER TRIMESTRE DE 2024

### 1. Solicitudes recibidas durante el tercer trimestre de 2024:

<b>SOLICITUDES RECIBIDAS ENTRE EL 1° DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024</b>	
<b>Solicitudes de registro de obras</b>	35.666
<b>Consultas</b>	46
<b>Demanda/denuncia</b>	0
<b>Derechos de petición</b>	114
<b>Acción de tutela</b>	41
<b>Quejas</b>	16
<b>Reclamos</b>	15
<b>Sugerencias</b>	11
<b>Felicitaciones</b>	287
<b>Solicitudes de información</b>	1.598
<b>Solicitudes de concepto</b>	10
<b>Solicitud de certificados de registro</b>	90
<b>Solicitudes de copias</b>	78
<b>Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución</b>	2
<b>Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información</b>	0
<b>Total de número de solicitudes recibidas</b>	37.974

### 2. Ciudadanos que contestaron la encuesta de satisfacción ciudadana:

	<b># Ciudadanos</b>	
	<b>Presencial</b>	<b>Virtual</b>
<b>Julio</b>	181	116
<b>Agosto</b>	95	171
<b>Septiembre</b>	100	45
<b>Total</b>	376	332

**TOTAL DE ENCUESTAS DILIGENCIADAS: 708**

---

#### **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. Calificación del servicio de registro de obras.

#### 3.1. Canal utilizado:

Canal	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Registro en línea	12.848	11.084	11491
Registro presencial	27	26	152
Correo certificado	3	15	23
<b>Total</b>	<b>12.878</b>	<b>11.125</b>	<b>11.666</b>

#### 3.2. Calificación del registro en línea:

PLATAFORMA VIRTUAL	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN		
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Usabilidad	95%	99%	95%
Diseño	94%	91%	93%
Seguridad	99%	99%	93%
Velocidad de carga	97%	96%	95%
<b>TOTAL</b>	<b>96%</b>	<b>96%</b>	<b>94%</b>

#### 3.3. Porcentaje de satisfacción sobre registro presencial

Porcentaje de satisfacción sobre registro	
JULIO	100%
AGOSTO	100%
SEPTIEMBRE	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

#### 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



JUL	100%
AGO	98%
SEP	97%

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

CAPACITACIONES PRESENCIALES SOBRE REGISTRO EN LÍNEA			
Mes	JUL	AGO	SEP
Total	49	39	42

### 3.6. 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Paola Murillo	100%	100%	100%
Adriana Rojas	100%	100%	100%

## 4. Calificación del servicio de asesoría jurídica

### 4.1. Porcentaje de satisfacción

ASESORÍAS JURÍDICAS			
MES	JUL	AGO	SEP
	%	%	%
Presencial	99%	99%	99%
Telefónica	92%	97%	97%

### 4.2. Asesorías brindadas por cada abogado

---

#### 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



ASESORÍAS						
Abogados	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
	Presencial	Telefónica	Presencial	Telefónica	Presencial	Telefónica
Ana María González	3	22	-	14	-	19
Julieth Castellanos	6	7	1	10	-	21
Francy Aparicio	20	27	-	-	-	-
Liliana Núñez	2	39	2	13	-	47
César Vélez	25	23	13	22	-	-
Diego Salas	15	-	-	-	-	-
Andrea Martín	3	26	2	13	-	25
Myriam Matiz	2	5	1	8	17	
Manuel Mora	6	-	-	-	-	-
Sebastián Polanco	-	-	-	-	-	-
Nathalie Granados	22	-	-	-	-	-
Santiago Bastidas	-	1	-	4	-	8
Yeidis Clímaco	-	45	11	42	13	47
Ingrid Garzón	18	20	10	22	8	19
Juan Carlos Salazar	1	18	6	16	7	16
Carolina Alarcón	6	50	10	26	9	42
Valentina Ruge	-	-	-	-	2	39
Valeria España	-	-	-	-	2	23
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>283</b>	<b>56</b>	<b>190</b>	<b>58</b>	<b>306</b>

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

---

#### 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



ASESORÍAS JURÍDICAS BRINDADAS PRESENCIALES 2024						
Abogados	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
	Presencial	Telefónica	Presencial	Telefónica	Presencial	Telefónica
Ana María González	100%	100%	-	100%	-	100%
Julieth Castellanos	100%	100%	100%	100%	-	100%
Francy Aparicio	95%	100%	-	-	-	100%
Liliana Núñez	100%	100%	100%	100%	-	100%
César Vélez	98%	-	100%	100%	-	100%
Diego Salas	100%	-	-	-	-	-
Andrea Martín	100%	50%	100%	100%	-	100%
Myriam Matiz	-	100%	100%	-	100%	-
Manuel Mora	100%	-	-	-	-	-
Sebastián Polanco	100%	-	-	100%	-	-
Nathalie Granados	-	100%	-	63%	-	100%
Santiago Bastidas	-	80%	-	100%	-	92%
Yeidis Clímaco	96%	-	100%	100%	100%	100%
Ingrid Garzón	100%	-	97%	100%	100%	-
Juan Carlos Salazar	100%	-	98%	100%	96%	-
Carolina Alarcón	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Valentina Ruge	-	-	-	-	-	50%
Valeria España	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>99%</b>	<b>92%</b>	<b>99%</b>	<b>97%</b>	<b>99%</b>	<b>95</b>
<b>Promedio al mes</b>	<b>96%</b>		<b>98%</b>		<b>97%</b>	

**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			
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
%	98.9%	100%	94,4%

Total, encuestas contestadas en el trimestre: 506

## 6. Porcentaje de satisfacción sobre el soporte técnico brindado:

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SOPORTE TÉCNICO BRINDADO						
SERVIDOR	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
	Presencial	Telefónica	Presencial	Telefónica	Presencial	Telefónica
Lina Sánchez	100%	100%	100%	100%	-	100%
Deivid Medina	100%	100%	100%	-	-	-

CANTIDAD DE SOPORTES TÉCNICOS						
FUNCIONARIOS	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
	Presencial	Virtual	Presencial	Virtual	Presencial	Virtual
Lina Sánchez	10	31	-	8	-	44
Carlos Sastoque	-	2	-	-	-	1
Deivid Medina	2	8	2	27	-	2
Encuestas contestadas	12	2	2	1	0	2
<b>SOPORTES PRESENCIAL / VIRTUAL</b>	<b>14</b>		<b>3</b>		<b>47</b>	
<b>TOTAL TRIMESTRE</b>	<b>64</b>					

### 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, encuestas diligenciadas: 19

## 7. Calificación sobre los principios de la atención presencial:

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN						
Principios de atención	PRESENCIAL			VIRTUAL		
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Cómo califica la atención brindada	97%	98%	100%	96%	98%	96%
Conocimiento del tema:	97%	100%	100%	57%	65%	64%
Actitud de servicio (amabilidad, empatía y escucha activa)	97%	100%	98%	58%	63%	64%
Lenguaje claro y adecuado	97%	99%	94%	62%	68%	71%
El tiempo de respuesta para resolver su solicitud fue	97%	100%	99%	61%	69%	69%
Presentación personal	97%	100%	100%	-	-	-
Comodidad y limpieza de las instalaciones	97%	99%	100%	-	-	-
<b>TOTALES</b>	97%	99%	99%	59%	66%	73%

### 7.1. Promedio por mes entre el presencial y el virtual

PORCENTAJE DE SATISFACCION		
Principios de atención	JULIO	78%
	AGOSTO	83%
	SEPTIEMBRE	80%

#### 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



## 7.2. ¿Cómo califica el servicio recibido en la DNDA?

SERV. DE LA DNDA			
%	PRESENCIAL	VIRTUAL	TOTAL
JULIO	97%	96%	97%
AGOSTO	99%	98%	96%
SEPTIEMBRE	100%	96%	98%

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

MEDIO	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN VIRTUAL		
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Portal web	42%	34%	37%	59%	55%	51%
Redes sociales	10%	10%	9%	10%	11%	9%
Boletines	0%	2%	1%	1%	1%	0%
Televisión	3%	1%	2%	1%	3%	4%
Radio	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Voz a voz	36%	35%	31%	26%	25%	31%
Otro	9%	17%	20%	3%	5%	4%

## 8. Caracterización ciudadana

- Edad

Ítems	EDAD					
	PRESENCIAL			VIRTUAL		
	JUL	AGOS	SEPT	JUL	AGOS	SEPT
Menor de 18 años	0%	0%	0%	3%	2%	2%
De 19 a 30	17%	11%	17%	18%	21%	33%
De 31 a 40	20%	18%	12%	15%	18%	16%
De 41 a 50	18%	19%	27%	22%	19%	20%
De 51 a 60	23%	26%	16%	28%	23%	13%

### 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



Mayor de 61 años	22%	27%	28%	15%	18%	16%
------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

- **Género**

Género	Meses					
	PRESENCIAL			VIRTUAL		
	JUL	AGOS	SEPT	JUL	AGOS	SEPT
FEMENINO	36%	36%	27%	20%	21%	25%
MASCULINO	63%	62%	73%	79%	79%	75%
OTRO	1%	2%	0%	1%	0%	0%

- **Nivel educativo**

Nivel educativo	Nivel educativo					
	PRESENCIAL			VIRTUAL		
	JUL	AGOS	SEPT	JUL	AGOS	SEPT
Primaria	4%	6%	5%	2%	1%	2%
Bachillerato	20%	20%	21%	15%	16%	16%
Técnico	7%	7%	7%	6%	10%	11%
Tecnólogo	5%	1%	4%	6%	7%	11%
Universitario	34%	42%	34%	35%	36%	36%
Especialización	13%	11%	15%	16%	13%	9%
Maestría	12%	8%	9%	14%	14%	13%
Doctorado	4%	1%	5%	3%	1%	2%
Autodidacta	1%	2%	0%	1%	2%	0%
Ninguno	1%	1%	0%	3%	1%	0%
Otro	4%	6%	5%	2%	1%	2%

- **Sector al que pertenece**

Sector	Sector al que pertenece					
	PRESENCIAL			VIRTUAL		
	JUL	AGO	SEPT	JUL	AGO	SEPT
Audiovisual	19%	11%	11%	8%	8%	9%

**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



<b>Autoridad de Observancia</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Editorial</b>	15%	19%	18%	5%	8%	13%
<b>Musical</b>	24%	28%	25%	27%	31%	33%
<b>Software</b>	6%	10%	8%	7%	11%	4%
<b>Académico</b>	18%	18%	13%	22%	15%	16%
<b>Otro</b>	18%	14%	25%	31%	26%	24%

- **Población a la que pertenece**

Población	Población a la que pertenece:					
	PRESENCIAL			VIRTUAL		
	JUL	AGO	SEPT	JUL	AGO	SEPT
<b>Indígena</b>	1%	5%	0%	2%	1%	2%
<b>Rom/Gitanos</b>	1%	2%	1%	0%	0%	0%
<b>Palenquero/Raizal</b>	1%	0%	0%	1%	0%	0%
<b>Negra/Afrodescendiente</b>	6%	7%	3%	5%	5%	14%
<b>Persona con algún tipo de discapacidad</b>	2%	2%	0%	4%	1%	0%
<b>Víctima del conflicto armado</b>	4%	3%	4%	4%	6%	5%
<b>Ninguna de las anteriores</b>	81%	78%	90%	74%	79%	73%
<b>Otro</b>	4%	3%	3%	9%	8%	7%

- **En qué departamento de Colombia vive actualmente:**

DEPARTAMENTOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
<b>Antioquia</b>	12%	15%	16%
<b>Arauca</b>	-	1%	-
<b>Atlántico</b>	2%	4%	4%
<b>Bolívar</b>	-	1%	11%
<b>Boyacá</b>	-	5%	2%
<b>Bogotá</b>	32%	23%	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



<b>Caquetá</b>	-	1%	-
<b>Cauca</b>	2%	1%	4%
<b>Cesar</b>	1%	3%	-
<b>Chocó</b>	2%	1%	-
<b>Córdoba</b>	1%	1%	-
<b>Cundinamarca</b>	8%	9%	9%
<b>Guaviare</b>	1%	-	-
<b>Huila</b>	2%	3%	-
<b>La Guajira</b>	-	1%	-
<b>Magdalena</b>	4%	2%	-
<b>Meta</b>	3%	1%	4%
<b>Nariño</b>	3%	4%	4%
<b>Norte de Santander</b>	3%	3%	2%
<b>Putumayo</b>	1%	-	-
<b>Quindío</b>	1%	1%	-
<b>Risaralda</b>	2%	2%	-
<b>San Andrés y Providencia</b>	1%	-	2%
<b>Santander</b>	1%	2%	2%
<b>Sucre</b>	5%	1%	-
<b>Tolima</b>	3%	4%	-
<b>Valle</b>	12%	13%	11%
<b>No vivo en Colombia</b>	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

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

### 9.1. PQRSFD recibidas según su naturaleza:

MES	CONCEPTO	TOTAL RECIBIDOS
JULIO	Quejas	6
	Reclamos	6
	Sugerencias	4
	Denuncias	0
	Felicitaciones	118
AGOSTO	Quejas	3
	Reclamos	5
	Sugerencias	3
	Denuncias	0
	Felicitaciones	75
SEPTIEMBRE	Quejas	7
	Reclamos	4
	Sugerencias	4
	Denuncias	0
	Felicitaciones	94

### 9.2. Tiempo promedio de respuesta a las QRSF recibidas:

MES	CONCEPTO	PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS
JULIO	QUEJAS	20
	RECLAMOS	17
	SUGERENCIAS	1
	DENUNCIAS	-
	FELICITACIONES	25
AGOSTO	QUEJAS	21
	RECLAMOS	16
	SUGERENCIAS	4
	DENUNCIAS	-
	FELICITACIONES	11
SEPTIEMBRE	QUEJAS	12
	RECLAMOS	11
	SUGERENCIAS	10

#### 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



	<b>DENUNCIAS</b>	-
	<b>FELICITACIONES</b>	21

### 9.3. Recibidas según el medio

<b>CANAL</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>
<b>FORMULARIO SITIO WEB</b>	9	6	8
<b>FORMULARIO PRESENCIAL</b>	105	13	6
<b>CORREO INSTITUCIONAL</b>	4	49	51
<b>REDES SOCIALES</b>	16	18	43
<b>LÍNEA TELEFÓNICA</b>	0	0	1

### 10. Acceso a la información pública

<b>DEPENDENCIAS</b>	<b>Número de solicitudes que fueron trasladadas por su dependencia a otra Institución</b>			<b>Número de solicitudes en las que su dependencia negó el acceso a la información</b>		
	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SEPT</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SEPT</b>
<b>TOTAL</b>	7	13	9	0	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