



INFORME CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LA DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR

Tercer trimestre 2019

1. Trámites atendidos de manera presencial:

TIPO DE TRÁMITE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Radicación de obras y correspondencia	590	484	497
Asesoría jurídica presencial	116	94	111
Asesoría jurídica telefónica	266	236	183
Conciliación	34	15	21
Asuntos jurisdiccionales	86	113	105
Total de ciudadanos atendidos por cada servicio	1092	942	917

2. Número de solicitudes recibidas:

TIPO DE SOLICITUDES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Solicitudes de registro de obras	10252	9552	9157
Consultas	8	7	7

T:\K-COMUNICACIONES\2019\K-1 ATENCION AL CIUDADANO\K-1.3 ENCUESTAS Y ESTADISTICAS\INFORMES DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO\TERCER TRIMESTRE 2019



Demanda/denuncia	0	0	0
Derechos de petición	33	21	13
Acción de tutela	5	0	12
Quejas	4	4	0
Reclamos	2	2	0
Sugerencias	12	8	9
Felicitaciones	58	84	100
Solicitudes de información	421	383	449
Solicitudes de concepto	5	17	22
Solicitud de certificados de registro	46	25	19
Solicitudes de copias	27	10	12
Total de número de solicitudes recibidas	10873	10113	9800

3. Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos a cerca de la atención y los servicios que brinda la DNDA:

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Atención de la recepcionista	100%	100%	100%
Atención de los radicadores	99%	100%	99%
Orientación en el trámite realizado	100%	100%	100%

T:\K-COMUNICACIONES\2019\K-1 ATENCION AL CIUDADANO\K-1.3 ENCUESTAS Y ESTADISTICAS\INFORMES DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO\TERCER TRIMESTRE 2019



Rapidez en la realización del trámite	100%	100%	99%
Comodidad y limpieza de las instalaciones	100%	100%	100%
Suministro de material informativo	100%	100%	98%
Funcionalidad del Registro en línea	84%	100%	93%

4. Calificación del servicio de asesoría jurídica:

PREGUNTAS REALIZADAS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN					
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
CONOCIMIENTO DEL TEMA	83%		83%		98%	
ACTITUD DE SERVICIO	100%		100%		100%	
PRESENTACIÓN PERSONAL	100%		100%		100%	
LA ASESORÍA BRINDADA RESOLVIÓ SU INQUIETUDES	83%		83%		98%	
VOLVERÍA A SOLICITAR ESTE SERVICIO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	93%	7%	100%	0%	100%	0%

[FIN DEL INFORME]

T:\K-COMUNICACIONES\2019\K-1 ATENCION AL CIUDADANO\K-1.3 ENCUESTAS Y ESTADISTICAS\INFORMES DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO\TERCER TRIMESTRE 2019



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**

Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior



**El futuro
es de todos**

Mininterior

T:K-COMUNICACIONES2019K-1 ATENCION AL CIUDADANOIK-1.3 ENCUESTAS Y ESTADISTICAS\INFORMES DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO\TERCER TRIMESTRE 2019

DNDA
¡Promovemos la creación!

www.derechodeautor.gov.co
[/derechodeautorcol](https://www.youtube.com/channel/UC...)
[@derechodeautor](https://twitter.com/derechodeautor)
[@derechodeautor](https://www.instagram.com/derechodeautor)
[/derechodeautor](https://www.facebook.com/derechodeautor)

www.registroenlinea.gov.co
Calle 28 N° 13A - 15 Piso 17
Teléfono (571) 7868220
Línea PQRS: 01 8000 127878
info@derechodeautor.gov.co