



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

Segundo trimestre de 2022

(Abril, mayo y junio)

1. Calificación del servicio de atención telefónica

- 1.2. Total de trámites atendidos (Informe de acceso a la información pública)
- 1.3. Total ciudadanos que contestaron la encuesta
- 1.4. Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos a cerca de la atención recibida por el canal telefónico.
- 1.5. Observaciones y sugerencias de los ciudadanos
- 1.6. Medio por el cual se enteró de la existencia de la Dirección Nacional de Derecho de Autor
- 1.7. Caracterización ciudadana

2. Calificación del servicio de registro de obras

- 2.1. Total de ciudadanos que contestaron la encuesta
- 2.2. Canal utilizado para el registro de obra
- 2.3. Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos de la plataforma de registro virtual
- 2.4. Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos a cerca del servicio de Registro de obras.
- 2.5. Aspectos para mejorar al registro virtual
- 2.6. Porcentaje de calificación de los ciudadanos del registro a través correo certificado
- 2.7. Calificación de los ciudadanos del registro a través de la aplicación móvil "Registra tus obras"
- 2.8. Duración del trámite de registro de la obra, desde el envío de la solicitud hasta la obtención del certificado de registro
- 2.9. Medio por el cual se enteró de la existencia de la Dirección Nacional de Derecho de Autor
- 2.10. Caracterización: Sector al que pertenece el ciudadano
- 2.11. Nivel de satisfacción en cuanto a los formularios de registro de obras



3. Calificación del servicio de asesoría jurídica

- 3.1. Total asesorías jurídicas brindadas por cada abogado
- 3.2. Total ciudadanos que contestaron la encuesta
- 3.3. Medio a través del cual le fue brindada la asesoría jurídica
- 3.4. Calificación general de los principios de la prestación de un servicio de calidad
- 3.5. Calificación específica por abogado de los principios de la prestación de un servicio de calidad
- 3.6. ¿Volvería a solicitar este servicio?
- 3.7. Caracterización ciudadana
- 3.8. Medio a través del cual se enteró de la existencia de la Dirección Nacional de Derecho de Autor

4. Calificación del servicio del Centro de Conciliación y Arbitraje

- 4.1. Total de conciliaciones brindadas
- 4.2. Total de ciudadanos que contestaron la encuesta
- 4.3. Medio a través del cual le fue brindada la conciliación
- 4.4. ¿El trámite conciliatorio tuvo una duración menor o igual a cinco (5) meses en virtud de lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto 491 de 2020, desde la solicitud hasta la realización de la audiencia respectiva?
- 4.5. ¿En caso de haber sido necesario fijar varias audiencias de conciliación, ¿la realización de todas ellas se dio dentro del término de cinco (5) meses en virtud de lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto 491 de 2020 desde la realización de la solicitud?
- 4.6. En caso de haber sido negativa la respuesta a alguna de las preguntas anteriores, favor indique: ¿De cuánto fue la duración del trámite conciliatorio? Indique el número de meses en número
- 4.7. En caso de haber sido negativa la respuesta a alguna de las preguntas anteriores, favor indique: ¿El término de duración de la etapa conciliatoria fue acordado con la otra parte?
- 4.8. En caso de haber sido convocante a la conciliación, ¿al entregarle las citaciones a la audiencia de conciliación le explicaron el procedimiento a seguir para realizar la notificación de la audiencia al convocado?
- 4.9. En caso de ser solicitante, ¿se le informó sobre la posibilidad de llevar la solicitud de conciliación dentro de los diez (10) días siguientes a la asignación de la solicitud?
- 4.10. La audiencia de conciliación fue programada
- 4.11. La atención del personal del Centro de Conciliación y Arbitraje de la DNDA durante toda la etapa conciliatoria



- 4.12.** En caso de haber sido necesario contactarse con el centro de conciliación, ¿el personal del centro le brindó información clara, oportuna y útil sobre el motivo que dio lugar a ello?
- 4.13.** ¿El conciliador inició la audiencia de conciliación dentro de los 15 minutos posteriores a la hora en la que se fijó?
- 4.14.** En caso de contestar de forma negativa a la pregunta anterior, el conciliador le preguntó a la parte asistente para esperar más de los 15 minutos
- 4.15.** Al iniciar la audiencia de conciliación, ¿el conciliador les manifestó a las partes el alcance de la conciliación y sus consecuencias jurídicas?
- 4.16.** ¿Considera usted que el trato del conciliador a las partes fue imparcial?
- 4.17.** En caso de haber contestado de forma negativa a la pregunta anterior, favor mencione el motivo que le lleva a realizar tal apreciación.
- 4.18.** ¿El conciliador demostró conocimiento de las reglas para realizar la audiencia de conciliación?
- 4.19.** ¿El conciliador demostró conocimiento de la normatividad de derecho de autor y derechos conexos respecto a los temas sobre los que versó la conciliación?
- 4.20.** El desempeño de las herramientas tecnológicas para el desarrollo de la audiencia virtual de conciliación

5. Calificación del servicio de Capacitación

- 5.1.** Total de ciudadanos que contestaron la encuesta
- 5.2.** Grado de satisfacción con la actividad
- 5.3.** ¿La duración de la actividad le permitió entender bien el tema?
- 5.4.** ¿El expositor fue claro y preciso?
- 5.5.** ¿Ha utilizado los servicios de la Dirección Nacional de Derecho de Autor?
- 5.6.** ¿Cuáles servicios ha usado?



1. Calificación del servicio de atención telefónica

1.2 Total de trámites atendidos por los diferentes canales habilitados:

SOLICITUDES	
Solicitudes de registro de obras	28728
Consultas	1
Demanda/denuncia	0
Derechos de petición	70
Acción de tutela	4
Quejas	4
Reclamos	6
Sugerencias	4
Felicitaciones	41
Solicitudes de información	1656
Solicitudes de concepto	4
Solicitud de certificados de registro	118
Solicitudes de copias	31
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución	14
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0
Total de número de solicitudes recibidas	30.667

1.3. Total ciudadanos que contestaron la encuesta:

MES	NÚMERO DE CIUDADANOS QUE CONTESTARON LA ENCUESTA
Abril	8
Mayo	12
Junio	7



1.4. Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos a cerca de la atención recibida por el canal telefónico:

SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO
EMPODERAMIENTO: Conocimiento del tema	80%	100%	100%
RESPECTO: Lenguaje claro y adecuado	100%	100%	100%
ESCUCHA ACTIVA: Se concentró en sus necesidades.	100%	100%	100%
SERVICIO OPORTUNO: Se brindó en el momento adecuado.	100%	100%	100%
ACTITUD DE SERVICIO: Más allá de lo esperado.	88%	100%	100%
EFFECTIVIDAD: La asesoría brindada resolvió sus inquietudes	88%	100%	100%
EMPATÍA: Se conectó con sus emociones	100%	100%	100%
AMABILIDAD: Tuvo un trato cortés y sincero.	100%	100%	100%
SERVICIO INCLUYENTE: Sin distinciones ni discriminaciones	100%	100%	100%
CONFIABLE: Fue conforme con lo previsto en las normas.	88%	100%	100%

1.5. Observaciones y sugerencias de los ciudadanos:

NOMBRE DEL SERVIDOR	NOMBRE DEL CIUDADANO	OBSERVACIONES
ABRIL Doris Ochoa	Laura Meliza mayor Hernández	<i>“La funcionaria Doris, quien me atendió por medio telefónico, fue muy amable, diligente y para mí fue evidente que fue ella quien hice gestión a nivel interno de la oficina de DNA para que yo obtuviera el comprobante de registro de obra en un corto perdido de tiempo, algo que no esperaba y que fue muy importante para un trámite en el que yo estaba esa tarde del jueves 7 de abril. A partir de la comunicación que tuve con ella recibí la llamada de un experto en un área, luego de nuevo me llamó Doris y finalmente obtuve el comprobante de registro de obra por medio del correo enviado por la funcionaria Maria Camila Ramirez Rey. No tengo el apellido de Doris pero estoy muy</i>



			<i>agradecida por la gestión que ella hizo para obtener el documento. Mis felicitaciones y agradecimientos a Doris y a el equipo de personas que hacen parte de la oficina de registro de obras y atención al usuario”.</i>
	Andrés Flórez	César Enrique Guzmán LYTHON	
	Andrea Perilla	ANABEL TAMAYO TORRES	<i>“No me dio la orientación completa y el trámite fue devuelto”.</i>
	Lina María Sanchez	Nathaly Rodríguez Muñoz	<i>“Para solicitar el usuario y contraseña para el informe de derechos de autor ya que la persona de control interno que entregó el empalme no suministro la información pero me informaron que solo debía ser por correo electrónico y al siguiente día me llegó un correo donde me informan que son 30 días hábiles para poder recuperar la información, agradezco su pronta respuesta 3137126419 HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES”</i>
	Andrés Flórez	Maria Luisa Fernanda Pulido Molano	N/A
	Lina María Sánchez	Cristian David Osorio Cataño	<i>“Solicité cambio de clave para registro de obra literaria”.</i>
	Andrés Flórez	Adriana Barón Jaimes	<i>“Excelente servicio”</i>
	Lina María Sánchez	SAINETH MARTINEZ ROMERO	
MAYO	Juan Camilo Joya	Mauricio Hernández Avellaneda	NINGUNA
	Lina María Sánchez	Eduardo De la Rosa Johnson	<i>“Siempre será de suma importancia que haya asesores dispuestos a darle solución a los inconvenientes que puedan surgir en el registro de una obra”</i>
	Lina María Sánchez	Edgar Robayo	<i>“Al enviar mi requerimiento de cambio de notificación de correo, se toman demasiado tiempo en cambiarlo, me parece demasiada demoradas las respuestas para el tipo de trámite, en otros lados se genera solo actualizando datos, o cambiando una clave...es en minutos”.</i>
	Lina María Sánchez	DEIVIS BARRIOS LORA	<i>“Dar un gracias por la atención”.</i>
	Lina María Sánchez	Wilson Morales	<i>“Excelente la atención, muy diligente y respetuosa y asertiva en la información”.</i>
	Lina María Sánchez	Eduardo De la Rosa Johnson	<i>“No tengo una observación en este momento”.</i>



	Lina María Sanchez	Yoseth Castro Castro	<i>"Me gustó su atención... Gracias 🙏"</i>
	Andrea perilla	Daniel Alejandro Osorio salaz	
	Lina María Sánchez	Gustavo Hernán Giraldo Torres	
	Lina María Sanchez	Gustavo Hernán Giraldo Torres	<i>"A la expectativa de todo para perteneces DND".</i>
	Lina María Sánchez	Efren Fontaines	
	Andrés Florez	Cesar Lizarazo	<i>"Muy amable con la atención e información brindada".</i>
JUNIO	Lina María Sánchez	Claudia Marcela Rodríguez	<i>"Me pasó la llamada y no contestaron"</i>
	Andrea Perilla	Jacqueline Diago	
	Lina María Sánchez	Carlos Eduardo Buendía Pérez	
	Lina María Sánchez	Carlos Arturo Forero Pineda	<i>"Agradezco la atención y la asesoría tan oportuna y diligente".</i>
	Andrea Perilla	Andres Jose Rodriguez Arevalo	
	Lina María Sánchez	Jennifer Paola Zapateiro González	
	Lina María Sánchez	Rodrigo Escorcía	

1.7 Medio por el cual se enteró de la existencia de la Dirección Nacional de Derecho de Autor:

MEDIO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Redes sociales	12%	-	-
Portal web	88%	58%	100%
Boletines	-	-	-
Televisión	-	-	-
Radio	-	-	-
Sociedad de Gestión	-	-	-
Recomendación de un conocido	-	42%	-
Otro	-	-	-

1.8 Caracterización: Sector al que pertenece el ciudadano

SECTOR	ABRIL	MAYO	JUNIO
Audiovisual	60%	8%	57%



Autoridad de Observancia	-	-	-
Editorial	-	-	-
Musical	14%	67%	-
Software	14%	8%	14%
Académico	14%	17%	29%
Otro	-	-	-

2. Calificación detallada del servicio de Registro de obras

2.1. Total de ciudadanos que contestaron la encuesta.

MES	NÚMERO DE CIUDADANOS QUE CONTESTARON LA ENCUESTA	NÚMERO DE SOLICITUDES DE REGISTROS
Abril	2	7.016
Mayo	5	9.356
Junio	2	9.499

2.2. Canal utilizado para el registro de obra.

TIPO DE TRÁMITE	ABRIL	MAYO	JUNIO
Registro en línea a través de www.derechodeautor.gov.co	2	3	1
Registro a través de correo certificado	-	1	1
Registro de manera presencial en la única sede en Bogotá	-	1	-
Registro a través de la aplicación móvil "Registra tus obras"	-	-	-
Total de ciudadanos atendidos por cada servicio	2	5	6



2.3. Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos de la plataforma de registro virtual:

SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Usabilidad	100%	100%	50%
Diseño	100%	100%	50%
Seguridad	100%	100%	100%
Velocidad de carga	100%	50%	50%

2.4. Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos a cerca de la atención recibida sobre el Registro de obras:

SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO
EMPODERAMIENTO: Conocimiento del tema	100%	100%	100%
ACTITUD DE SERVICIO: Más allá de lo esperado.	100%	100%	100%
RESPECTO: Lenguaje claro y adecuado	100%	100%	100%
EFFECTIVO: La asesoría brindada resolvió sus inquietudes	100%	100%	100%
ESCUCHA ACTIVA: Se concentró en sus necesidades.	100%	100%	100%
EMPATÍA: Se conectó con sus emociones.	100%	100%	100%
AMABILIDAD: Tuvo un trato cortés y sincero.	100%	100%	-
SERVICIO INCLUYENTE: Sin distinciones ni discriminaciones.	100%	100%	-
SERVICIO OPORTUNO: Se brindó en el momento adecuado.	100%	100%	-
CONFIABLE: Fue conforme con lo previsto en las normas.	100%	100%	-



2.5. Aspectos para mejorar al registro virtual y observaciones:

	NOMBRE DEL SERVIDOR	NOMBRE DEL CIUDADANO	ASPECTOS A MEJORAR EN EL REGISTRO EN LINEA	Observaciones
ABRIL	-	Marlon Alexander Herrera Casadiego	-	España
	-	Jose Antonio García	-	-
MAYO	Paula Páez	Juan Sebastián León Pérez	Ninguno	-
	Salomé Madarriaga	Catalina Valbuena León	<i>“Necesitaba descargar el formulario obra audiovisual, no lo encontré desde mi cuenta tuve que salirme. finalmente lo entre”.</i>	<i>“En la pregunta seis tuve que marcar la última porque tocaba responder y no aparece ninguna opción para mi caso. La verdad es que ayer 13 de mayo envié por tercera vez corrección de la inscripción de mi obra audiovisual. EL 25/02/2021 la envié por primera vez he tenido en cuenta todas sus observaciones. Ha sido un proceso agotador, vivo fuera de la ciudad. Espero que con este último envío logre el registro. Gracias”</i>
	-	Carlos Andres Carabali Camacho	-	-
	Miguel Zambrano	ANDREA BELTRAN PANQUEVA	ESTADO DEL CARGUE	<i>“Llevo dos intentos de registro sin éxito, estoy esperando que el tercero si finalice y pueda obtener el certificado”.</i>
	Camila Ramirez	Jesús diaz	<i>“El área para anotar dimensiones”</i>	-
JUNIO	Justo Santiago	Claudia Marcela Rodríguez	<i>“Que no se borre la información cargada si hay que devolver se</i>	-



-	PEDRO LUIS MORENO ROJAS	<i>“Consultar el estado de trámite suele dar en página no cargada. En nuestro caso, además, siendo 14 coautores, debimos llenar varias formas. Solo admite unos pocos coautores”.</i>	-
---	-------------------------	---	---

2.6. Porcentaje de calificación de los ciudadanos del registro a través correo certificado:

CALIFICACION	ABRIL	MAYO	JUNIO
Excelente	100%	40%	100%
Bueno	-	60%	-
Regular	-	-	-
Malo	-	-	-
No aplica	-	-	-

2.7. Calificación de los ciudadanos del registro a través de la aplicación móvil "Registra tus obras":

CALIFICACION	ABRIL	MAYO	JUNIO
Excelente	100%	20%	100%
Bueno	-	80%	-
Regular	-	-	-
Malo	-	-	-
No aplica	-	-	-

2.8. Duración del trámite de registro de la obra, desde el envío de la solicitud hasta la obtención del certificado de registro:

DURACIÓN DEL TRAMITE	ABRIL	MAYO	JUNIO
Entre 1 a 15 días	100%	-	50%
1 mes	-	40%	-
2 meses	-	-	-
3 meses	-	-	-
4 meses	-	-	-
5 meses	-	-	-



6 meses	-	-	-
Apenas inicié el trámite	-	40%	50%
Nunca recibí respuesta	-	20%	-

2.9. Medio por el cual se enteró de la existencia de la Dirección Nacional de Derecho de Autor:

MEDIO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Portal web	50%	80%	50%
Redes sociales	-	-	-
Boletines	-	-	-
Televisión	-	-	-
Recomendación de un conocido	50%	20%	50%
Otro	-	-	-

2.10. Caracterización: Sector al que pertenece el ciudadano.

SECTOR	ABRIL	MAYO	JUNIO
Audiovisual	-	-	50%
Autoridad de Observancia	-	-	-
Editorial	-	-	-
Musical	100%	-	-
Software	-	100%	-
Académico	-	-	50%
Otro	-	-	-

2.12. Nivel de satisfacción en cuanto a los formularios de registro de obras

FORMULARIOS	ABRIL	MAYO	JUNIO
Están redactados en lenguaje claro	100%	100%	-
Son sencillos de diligenciar.	100%	83%	-
Solicitan lo estrictamente necesario.	100%	83%	-



3. Calificación detallada del servicio de asesoría jurídica.

3.1. Total asesorías jurídicas brindadas por cada abogado

ASESORÍAS BRINDADAS 2022			
ABOGADO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Stefania Moreno	-	1	-
Maria Camila Ramirez	-	-	2
Juan Sebastian Larrotta	-	1	-
Santiago Bastidas	-	1	5
Daniela Suarez	1	-	1
Salome Mandarriaga	-	1	1
Jaime Perez	-	-	1
Darwin Lopez	1	4	1
Justo Andres Santiago	-	2	-
Lauren Hernandez	3	5	2
Daniel Alejandro Muñoz	1	-	1
TOTAL	7	15	14

3.2. Total ciudadanos que contestaron la encuesta:

MES	NÚMERO DE CIUDADANOS
ABRIL	7
MAYO	16
JUNIO	15

3.3. Medio a través del cual le fue brindada la asesoría jurídica:

	ABRIL	MAYO	JUNIO
TELEFÓNICA	86%	88%	100%
CORREO ELECTRÓNICO (Escrita)	14%	12%	-
PRESENCIAL	-	-	-



3.4. Calificación general de los principios de la prestación de un servicio de calidad:

PRINCIPIOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN		
	ABRIL	MAYO	JUNIO
EMPODERAMIENTO: Conocimiento del tema.	100%	100%	100%
ACTITUD DE SERVICIO: Más allá de lo esperado.	100%	100%	100%
RESPECTO: Lenguaje claro y adecuado.	100%	100%	100%
EFFECTIVIDAD: La asesoría brindada resolvió sus inquietudes.	100%	100%	100%
ESCUCHA ACTIVA: Se concentró en las necesidades del ciudadano	100%	100%	100%
EMPATÍA: Se conectó con las emociones del ciudadano.	100%	100%	100%
AMABILIDAD: Tuvo un trato cortés y sincero.	100%	100%	100%
SERVICIO INCLUYENTE: Sin distingos ni discriminaciones.	100%	100%	100%
SERVICIO OPORTUNO: Se brindó en el momento adecuado.	100%	100%	100%
CONFIABLE: Fue conforme con lo previsto en las normas.	100%	100%	100%
TOTALES	100%	100%	100%

3.4. Calificación específica por abogado de los principios de la prestación de un servicio de calidad.



3.7. Caracterización: Sector al que pertenece el ciudadano.

SECTOR	ABRIL	MAYO	JUNIO
Audiovisual	14%	10%	5%
Autoridad de Observancia	-	-	-
Editorial	-	10%	60%
Musical	72%	63%	10%
Software	-	10%	10%
Académico	14%	7%	15%
Otro	-	-	-

3.8. Medio a través del cual se enteró de la existencia de la Dirección Nacional de Derecho de Autor.

MEDIO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Portal web	50%	80%	88%
Redes sociales	50%	10%	-
Boletines	-	-	-
Televisión	-	-	-
Radio	-	-	-
Sociedad de Gestión	-	-	-
Recomendación de un conocido	-	10%	12%
Otro	-	-	-



4. Calificación detallada del servicio del Centro de Conciliación y Arbitraje.

4.1. Total de conciliaciones brindadas:

CONCILIACIONES BRINDADAS			
CONCILIADOR	ABRIL	MAYO	JUNIO
DIANA CABALLERO	10	9	5
MYRIAM MATIZ	13	13	9
TOTAL	23	22	14

4.2. Total de ciudadanos que contestaron la encuesta:

MES	CONVOCANTE	CONVOCADO
ABRIL	-	-
MAYO	-	-
JUNIO	1	-
TOTALES	1	-

4.3. Medio a través del cual le fue brindada la conciliación:

MEDIO	ABR	MAY	JUN
Virtual	0	0	1
Presencial	0	0	0
TOTALES	0	0	1

4.4. ¿El trámite conciliatorio tuvo una duración menor o igual a cinco (5) meses en virtud de lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto 491 de 2020, desde la solicitud hasta la realización de la audiencia respectiva?

RESPUESTAS	ABRIL	MAYO	JUNIO
SI	-	-	1
NO	-	-	-



TOTALES (sí)	-	-	1
---------------------	---	---	---

5. ¿En caso de haber sido necesario fijar varias audiencias de conciliación, ¿la realización de todas ellas se dio dentro del término de cinco (5) meses en virtud de lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto 491 de 2020 desde la realización de la solicitud?

RESPUESTAS	ABRIL	MAYO	JUNIO
Si	-	-	-
No	-	-	-
No sabe/no responde	-	-	-
TOTALES (sí)	-	-	-

6. En caso de haber sido negativa la respuesta a alguna de las preguntas anteriores, favor indique: ¿De cuánto fue la duración del trámite conciliatorio? Indique el número de meses en número.

RESPUESTAS	ABRIL	MAYO	JUNIO
Con más de 5 meses	-	-	-
Con menos de 5 meses	-	-	-

7. En caso de haber sido negativa la respuesta a alguna de las preguntas anteriores, favor indique: ¿El término de duración de la etapa conciliatoria fue acordado con la otra parte?

RESPUESTAS	ABRIL	MAYO	JUNIO
Si	-	1	-
No	-	-	-
No sabe/no responde	-	-	-
TOTALES (sí)	-	1	-



8. En caso de haber sido convocante a la conciliación, ¿al entregarle las citaciones a la audiencia de conciliación le explicaron el procedimiento a seguir para realizar la notificación de la audiencia al convocado?

RESPUESTAS	ABRIL	MAYO	JUNIO
Si	-	1	-
No	-	-	-
No sabe/no responde	-	-	-
TOTALES	-	1	-

9. En caso de ser solicitante, ¿se le informó sobre la posibilidad de llevar la solicitud de conciliación dentro de los diez (10) días siguientes a la asignación de la solicitud?

RESPUESTAS	ABRIL	MAYO	JUNIO
Si	-	-	1
No	-	-	-
TOTALES (sí)	-	-	1

10. La audiencia de conciliación fue programada:

RESPUESTAS	ABRIL	MAYO	JUNIO
Con más de un mes de anticipación	-	-	1
Con un mes o menos de anticipación	-	-	-



11. La atención del personal del Centro de Conciliación y Arbitraje de la DNDA durante toda la etapa conciliatoria:

RESPUESTAS	ABRIL	MAYO	JUNIO
Excelente	-	-	1
Buena	-	-	-
Aceptable	-	-	-
Regular	-	-	-
Mala	-	-	-
TOTALES	-	-	1

12. En caso de haber sido necesario contactarse con el centro de conciliación, ¿el personal del centro le brindó información clara, oportuna y útil sobre el motivo que dio lugar a ello?

RESPUESTAS	ABRIL	MAYO	JUNIO
Si	-	-	1
No	-	-	-
No sabe/no responde	-	-	-
TOTALES (si)	-	-	1

13. ¿El conciliador inició la audiencia de conciliación dentro de los 15 minutos posteriores a la hora en la que se fijó?

RESPUESTAS	ABRIL	MAYO	JUNIO
Si	-	-	1
No	-	-	-
TOTALES	-	-	1



14. En caso de contestar de forma negativa a la pregunta anterior, el conciliador le preguntó a la parte asistente para esperar más de los 15 minutos.

RESPUESTAS	ABRIL	MAYO	JUNIO
Si	-	-	1
No	-	-	-
TOTALES (sí)	-	-	1

15. Al iniciar la audiencia de conciliación, ¿el conciliador les manifestó a las partes el alcance de la conciliación y sus consecuencias jurídicas?

RESPUESTAS	ABRIL	MAYO	JUNIO
Si	-	-	1
No	-	-	-
TOTALES	-	-	1

16. ¿Considera usted que el trato del conciliador a las partes fue imparcial?

RESPUESTAS	ABRIL	MAYO	JUNIO
Si	-	-	1
No	-	-	-
TOTALES (sí)	-	-	1

17. En caso de haber contestado de forma negativa a la pregunta anterior, favor mencione el motivo que le lleva a realizar tal apreciación.

RESPUESTAS	ABRIL	MAYO	JUNIO
El trato fue imparcial	-	-	1



La respuesta fue positiva	-	-	-
N/A	-	-	-
TOTALES	-	-	1

18. ¿El conciliador demostró conocimiento de las reglas para realizar la audiencia de conciliación?

RESPUESTAS	ABRIL	MAYO	JUNIO
Excelente nivel de conocimiento	-	-	1
Buen nivel de conocimiento	-	-	-
Aceptable nivel de conocimiento	-	-	-
Regular nivel de conocimiento	-	-	-
Mal nivel de conocimiento	-	-	-
TOTALES	-	-	1

19. ¿El conciliador demostró conocimiento de la normatividad de derecho de autor y derechos conexos respecto a los temas sobre los que versó la conciliación?

RESPUESTAS	ABRIL	MAYO	JUNIO
Excelente nivel de conocimiento	-	-	1
Buen nivel de conocimiento	-	-	-
Aceptable nivel de conocimiento	-	-	-
Regular nivel de conocimiento	-	-	-
Mal nivel de conocimiento	-	-	-
TOTALES	-	-	10

20. El desempeño de las herramientas tecnológicas para el desarrollo de la audiencia virtual de conciliación.

RESPUESTAS	ABRIL	MAYO	JUNIO
Excelente	-	-	1



Buena	-	-	-
Aceptable	-	-	-
Regular	-	-	-
Mala	-	-	-
TOTALES	-	-	1

5. Calificación del servicio de Capacitación.

5.1. Total de ciudadanos que contestaron la encuesta

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ENCUESTAS DILIGENCIADAS	53	135	111	299

5.2. Grado de satisfacción con la actividad

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
EXCELENTE	39	89	79	207
BUENO	14	46	32	92
REGULAR	-	1	-	-
MALO	-	-	-	-

5.3. ¿La duración de la actividad le permitió entender bien el tema?

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SI	53	134	109	296
NO	-	1	2	3

5.4. ¿El expositor fue claro y preciso?



	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SI	53	135	110	298
NO	-	-	1	1

5.5. ¿Ha utilizado los servicios de la Dirección Nacional de Derecho de Autor?

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SI	10	31	23	64
NO	43	104	88	235

5.6. ¿Cuáles servicios ha usado?

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CURSOS VIRTUALES	6	7	7	20
REGISTRO DE OBRAS	3	19	8	30
CENTRO DE CONCILIACIÓN	1	-	-	1
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	1	-	1	2
ASUNTOS JURISDICCIONALES	-	-	-	0
REGISTRO DE ACTOS Y CONTRATOS	1	1	1	3
ASESORÍA LEGAL	1	1	3	5
CAPACITACIÓN	7	8	10	25
OTRO	-	3	3	6

[FIN DEL INFORME]