



INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Fecha de Revisión: Primer Semestre de 2020

Fecha del Informe: Julio de 2020

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento las disposiciones establecidas en el Decreto 648 de 2017 y las Leyes 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y 1755 de 2015 (Derechos de Petición), la Unidad de Control Interno socializa con la Alta Dirección de la Dirección Nacional de Derecho de Autor el presente **Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**, sobre la gestión adelantada durante el primer semestre de vigencia 2020.

2. SEGUIMIENTO

2.1. Seguimiento a documentos.

En cumplimiento de las disposiciones anteriormente referidas y en el marco de las normas proferidas por el Gobierno Nacional para atender la Emergencia Sanitaria generada por el Covid-19, la Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano viene implementado una estrategia de seguimiento **diario** de ingresos y vencidos, socializando dicha información con toda la entidad a través del correo institucional.

Adicionalmente y de manera **semanal**, se socializa con el Comité Directivo y con los funcionarios del nivel secretarial, el *Informe Semanal Solicitudes Recibidas y Solicitudes Vencidas* en el cual se documenta información por años desde la vigencia 2015 al 2020.

Si bien lo anterior ha reportado buenos resultados para la disminución del número de vencidos, evidenciando una importante mejora con respecto a la vigencia 2019, aún se registran documentos pendientes en las siguientes dependencias de la entidad:



DEPENDENCIAS	Número de solicitudes vencidas por cada dependencia					
	Fecha de corte: de 9 de junio del 2020					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Dirección general	3	11	9	14	12	6
Asesores	0	0	4	2	6	1
Jurídica	0	0	0	0	0	58
Registro	0	0	0	0	0	755
Planeación	0	1	0	0	0	0

Fuente: Informes Semanales Unidad de Comunicaciones - Correo Electrónico Institucional

Frente a lo anterior, para la Unidad de Control Interno es importante reiterar la importancia de dar trámite y finalizar dichas peticiones (especialmente las más antiguas) dando cumplimiento así a lo establecido en las funciones y normas vigentes.

2.2. Seguimiento a Temas Jurídicos Despacho DNDA

Se da continuidad al seguimiento de los Temas Jurídicos pendientes en el despacho, solicitando nuevamente información relativa a lo siguiente:

TEMA – ANTECEDENTES
1. TEMA: Inscripción de Edimusic Ltda. y Vibra Music Entertainment como miembros del Consejo Directivo de SAYCO. ULTIMA ACTUACIÓN: El 17 de octubre de 2017 se dio traslado al Despacho el Recurso de Apelación interpuesto por Vibra Music Ltda.
2. TEMA: Inscripción de PADEL AUDITORES como revisor Fiscal de SAYCO. ULTIMA ACTUACIÓN: El 17 de octubre se dio traslado al Despacho el Recurso de Apelación interpuesto frente a la decisión tomada mediante Resolución 250 de 2017.
3. TEMA: Control de Legalidad de la reforma estatutaria de SAYCO 2017. ULTIMA ACTUACIÓN: El 22 de septiembre se dio traslado al Despacho el Recurso de Apelación interpuesto frente a la decisión tomada mediante Resolución 221 de 2017.



<p>4. TEMA: Resoluciones 062 y 164 de 2017 ULTIMA ACTUACIÓN: Frente a la resolución proferida por la entonces Ministra del Interior, a través de la cual se niega la recusación, se está pendiente por resolver el Recurso de Apelación por parte del Despacho.</p>
<p>5. TEMA: Solicitud inscripción gerente de SAYCO ULTIMA ACTUACIÓN: Se presentaron Recursos de Apelación por Javier Donado (apoderado SAYCO) y Cesar Ahumada (persona afectada) contra la resolución 243 de 2017, que está por resolver por parte del Despacho.</p>
<p>6. TEMA: Queja por violación de los Estatutos Sociales de la OSA presentada por SAYCO. ULTIMA ACTUACIÓN: El 1° de diciembre se trasladó al Despacho el Recurso de Apelación interpuesto frente a la Resolución No. 286 del 8 de noviembre de 2017.</p>
<p>7. TEMA: Control de legalidad de la Reforma Estatutaria de SAYCO ULTIMA ACTUACIÓN: El 10 de diciembre de 2018 se trasladó al Despacho el Recurso de Apelación interpuesto frente a la Resolución No. 314 del 27 de noviembre de 2018.</p>
<p>8. TEMA: Demanda de inconstitucionalidad Ley 1915 de 2018 (D-12858) ULTIMA ACTUACIÓN: El 18 de febrero de 2019 se radicó ante la Corte Constitucional, escrito de intervención por parte de la DNDA.</p>
<p>9. TEMA: Actuaciones relacionadas con la Comisión Nacional del Servicio Civil ULTIMA ACTUACIÓN: El 1° de octubre de 2018, el Consejo de Estado, Sección Segunda, Subsección "A"; no accedió a la solicitud de aclaración que presentará la DNDA del auto interlocutorio O-283-2018.</p>
<p>10. TEMA: Demanda de inconstitucionalidad Ley 1915 de 2018 (D-13006) ULTIMA ACTUACIÓN: El 18 de diciembre de 2018, el señor Otto Adel Medina Monterrosa presentó demanda corregida o adicionada, pero no se ha dado el traslado formal a la DNDA.</p>
<p>11. TEMA: Queja por violación de los estatutos sociales de ACINPRO presentada por Guillermo Zea Fernández ULTIMA ACTUACIÓN: El 27 de diciembre de 2018 se dio traslado al Despacho del recurso de Apelación interpuesto frente a la última actuación de la entidad, como fue la resolución No. 300 del 15 de noviembre de 2018, en la cual se ordenó el archivo de las diligencias preliminares.</p>

De acuerdo con lo anterior y en atención al requerimiento realizado por la Unidad de Control Interno, el Asesor del Despacho dio respuesta mediante correo electrónico institucional indicando lo siguiente frente a cada tema:



No.	SITUACIÓN ACTUAL DEL CASO	POSIBLES ACTIVIDADES POR EJECUTAR EN EL MEDIANO PLAZO PARA SU SOLUCIÓN DEFINITIVA
1	El 17 de octubre de 2017 fue recibido el expediente con el recurso de apelación contra la Resolución 190 del 09 de agosto de 2017. Se encuentra proyectada, para revisión y firma, proyecto de apelación contra la resolución mencionada.	Continuar con la revisión y firma de la resolución que resuelve la apelación.
2	El 17 de octubre de 2017 fue recibido el expediente con el recurso de apelación contra la Resolución 184 de 2017. En el expediente obra resolución 250 del 28 de septiembre de 2017 que resuelve reposición. Se encuentra proyectada, para revisión y firma, proyecto de apelación contra la resolución mencionada.	Continuar con la revisión y firma de la resolución que resuelve la apelación.
3	El 22 de septiembre de 2017 fue recibido el expediente con el recurso de apelación contra la Resolución 133 de 2017. En el expediente obra Resolución 221 del 05 de septiembre de 2017 que resuelve reposición. Se encuentra proyectada, para revisión y firma, proyecto de apelación contra la resolución mencionada.	Continuar con la revisión y firma de la resolución que resuelve la apelación.
4	Frente a este caso el Despacho expuso información relacionada con el avance del trámite, la cual se considera de carácter reservado frente a la estrategia procesal que adelanta la entidad, por lo cual no se registra en el presente informe.	El Despacho de la DNDA remitió información relacionada con la estrategia a seguir en este caso evidenciando avances en la gestión.
5	Se entregó a la Dirección general el 12 de octubre de 2017. Se resolvió mediante resolución 083 del 27 de marzo de 2019. Se devolvió el expediente a jurídica el día 09 de abril de 2019, previa notificación personal en los términos del CPACA.	En tanto es un tema superado desde abril de 2019, se excluye de los seguimientos posteriores.



6	Se recibió la misma el día 08 de noviembre de 2018. Se encuentra proyectada, para revisión y firma, un segundo proyecto de resolución de apelación contra el acto administrativo mencionado.	Continuar con la revisión y firma de la resolución que resuelve la apelación.
7	<ul style="list-style-type: none">Se precisa que la apelación es contra la Resolución No. 207 del 29 de agosto de 2018, la Resolución No. 314 del 27 de noviembre de 2018, fue la que decidió el recurso de reposición.Se recibió el expediente el día 10 de diciembre de 2018.Mediante escrito con radicado número 1-2019-72935 del 24 de julio de 2019, el señor Ricardo Gómez Durán, en su calidad de apoderado de SAYCO, presentó desistimiento al recurso de apelación formulado de manera subsidiaria en contra de la Resolución No. 207 del 29 de agosto de 2018.Mediante Resolución No. 197 del 5 de agosto de 2019, se aceptó el desistimiento.El 15 de agosto de 2019 se trasladó el expediente a la Oficina Asesora Jurídica.	En tanto es un tema superado, comedidamente se solicita excluirlo de los seguimientos posteriores.
8	El 18 de febrero de 2019 se radicó la intervención de la DNDA. La Corte Constitucional decidió la demanda a través de la sentencia C-345/19, en la que resolvió declarar EXEQUIBLE el artículo 32 de la Ley 1915 de 2018, salvo la expresión “El Gobierno nacional dentro de los doce (12) meses siguientes a la promulgación de esta ley reglamentará la materia”, que se declara exequible EN EL ENTENDIDO de que, una vez cumplido este plazo, el Gobierno no pierde competencia para ejercer la potestad reglamentaria, bien sea para adoptar el respectivo reglamento, para expedir uno nuevo o para modificar, adicionar o derogar el reglamento dictado.	En tanto es un tema superado, comedidamente se solicita excluirlo de los seguimientos posteriores.



9	La entidad, a través de la Oficina Asesora Jurídica, se hizo parte en el proceso que actualmente se adelanta contra el concurso de méritos de la Convocatoria 428 de 2016, correspondiente a las entidades del Orden Nacional y del cual aún el Consejo de Estado, Sección Segunda, Subsección "A" no ha proferido sentencia.	Si bien existe un asunto jurídico pendiente para la DNDA por hacer parte del proceso, la entidad adelantó el trámite pertinente frente al Concurso de Méritos, lo cual culminó con la efectiva vinculación de los servidores. Por lo tanto y de acuerdo con lo indagado en la Subdirección Administrativa, la entidad solo puede esperar a que el trámite avance y culmine, con lo cual se podrá dar por finalizado. Entre tanto, seguirá siendo objeto de seguimiento.
10	La demanda fue rechazada el 17 de enero de 2019, y expediente se archivó el 24 de enero de 2019.	Se verificó con la Oficina Asesora Jurídica que es un tema superado desde enero de 2019, por lo cual comedidamente se solicita excluirlo de los seguimientos posteriores.
11	Se recibió la misma el día 15 de noviembre de 2018. Se encuentra proyectada, para revisión y firma, resolución que decide de apelación contra la Resolución 300 de 2018.	Continuar con la revisión y firma de la resolución que resuelve la apelación.

De acuerdo con el avance reportado por el Despacho de la DNDA y registrado en el cuadro anterior, se observa que se adelantaron gestiones para superar cuatro (4) de los once (11) temas revisados por lo cual se procederá a excluirlos de posteriores seguimientos (resaltados en gris). No obstante, se continuará con el seguimiento a los siete (7) temas restantes.

Adicionalmente es importante aclarar que, si bien los temas involucran un componente jurídico que no está al alcance de la evaluación que puede hacer la Unidad de Control Interno, cada uno de ellos se constituye en una entrada de correspondencia que amerita ser objeto de seguimiento para verificar que se adelanten las gestiones pertinentes para proferir una resolución de fondo; en cumplimiento la normatividad vigente así como de las funciones y competencias de la entidad.



Finalmente es importante destacar una estrategia que se viene adelantando en el transcurso de la Pandemia para la revisión de algunos documentos que estaban como pendientes en el despacho, los cuales fueron reasignados para proceder con su respuesta y finalizar el trámite en el sistema.

2.3. Herramienta de Apoyo Aplicativo Ulrich

Desde la vigencia 2002 la DNDA evolucionó a la implementación de una herramienta tecnológica para la gestión de correspondencia denominado aplicativo ULRICH, el cual cuenta con una arquitectura Cliente - Servidor en dos capas, desarrollado bajo la herramienta "Front End" - Visual Basic 6.0, base de datos en "Back End" SQL server 2000 y con una herramienta de conectividad: ADO (Active Data Objetc).

A lo largo de las vigencias que ha prestado su servicio el sistema ULRICH no ha sido objeto de actualizaciones y/o desarrollos, con excepción de la vigencia 2010 en la cual se implementó el Registro en Línea permitiendo la radicación de solicitudes a través de la web.

El sistema cuenta con una clasificación de roles que ofrece diferentes niveles de acceso y seguridad para su adecuada utilización. De acuerdo con el reporte de la Unidad de Sistemas, el sistema cuenta con los roles de *Administrador*, *Directivo*, *Funcionario* y *Consultor* reportando las siguientes estadísticas:

ROLES	No.
Rol de Administradores	24
Rol de Directivo	11
Rol de Funcionario	42
Rol de Consulta	7
Total de Servidores en el Sistema	84

De acuerdo con lo anterior es importante señalar la necesidad de depurar los usuarios que actualmente reporta el ULRICH, ya que se observa que aún se encuentran activos varios funcionarios y contratistas que actualmente no pertenecen a la entidad, cuyos perfiles y acceso habría que inactivar y/o eliminar para fortalecer los mecanismos de seguridad del sistema.



Por otra parte, para la Unidad de Control Interno es importante reiterar algunos de los comentarios realizados en el informe anterior de seguimiento a PQR ya que, si bien el ULRICH es un sistema anticuado con respecto a las nuevas tecnologías y ha reportado un buen funcionamiento para atender la emergencia generada por la pandemia; cuenta con varias funcionalidades que no se utilizan y con las cuales se podría sacar un mayor provecho de este tales como:

- El aplicativo cuenta con un **sistema automático de alarmas** que remite correos electrónicos a los servidores que tienen documentos en su bandeja de entrada y que, en teoría, mide los tiempos para dar respuesta oportuna a cada radicado de ingreso.

Para lo anterior es definitivo tener total claridad en la parametrización del sistema frente a los tiempos de respuesta, lo cual sería necesario revisar las nuevas normas y disposiciones vigentes. De igual forma la adecuada clasificación inicial que se a cada documento en el momento de su ingreso, para lo cual es importante que los servidores encargados de dicha clasificación (particularmente la ventanilla), se encuentren debidamente capacitados y actualizados sobre el tema.

En este sentido y teniendo en cuenta el trabajo en casa que actualmente se desarrolla, se considera pertinente adelantar una jornada de capacitación virtual sobre tiempos de respuesta, no solo para los servidores ubicados en la ventanilla, sino también para las otras áreas que atienden peticiones con mayor frecuencia.

- El aplicativo cuenta con funcionalidades que permiten rastrear toda la **trazabilidad de los documentos** e identifica el tiempo que dura cada radicado en la bandeja del servidor responsable de su respuesta

De aplicarse en forma adecuada lo anterior, sería un parámetro mucho más objetivo para medir la efectividad en la gestión de cada servidor ya que se cuenta con diferentes mecanismos de rastreo y reportes que pueden aportar información valiosa con respecto a cada documento y la gestión del responsable de su trámite. Finalmente, con esta funcionalidad se permite la recuperación y modificación de un documento que por error haya sido clasificado erróneamente o remitido a un área que no le corresponde, permitiendo medir también este tipo de situaciones.



2.4. Informes y Mecanismos de Control

▪ Informes sobre Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

En cumplimiento de la normatividad vigente en materia de Atención a Peticiones, en concordancia con lo formulado en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020; la Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano publicó en el portal web institucional el *Informe sobre Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones*, correspondiente primer trimestre de 2020, en el cual se consolidan varias estadísticas, dentro de las cuales se destacan:

Total de PQRSD recibidas según su naturaleza:

Naturaleza	Sumatoria Total Primer Trimestre
Felicitaciones	162
Sugerencias	18
Quejas	10
Reclamos	6
Denuncias	0

Como se observa, la gran mayoría de ingresos corresponde a felicitaciones, seguido por un número importante de sugerencias. De igual forma, no deben ser considerados como menores los datos sobre quejas y reclamos, destacando de manera positiva que no se registra ningún ingreso por denuncias.

▪ Manual para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Por otra parte, es importante mencionar la existencia de un documento publicado en el portal web institucional denominado **Manual para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias**, en el cual se definen las condiciones generales para la presentación de cualquier tipo de requerimiento ante la entidad, así como la identificación de los diferentes canales de comunicación con que se cuenta.



- **Seguimiento permanente por parte de la Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano.**

Como se indicó en el numeral 2.1. del presente informe, la Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano viene haciendo un seguimiento permanente en medio de la pandemia, remitiendo información actualizada y oportuna sobre ingresos y vencidos, instando a las diferentes áreas para cumplir con los términos previstos en la ley.

2.5. Mecanismos para el Derecho de Petición Verbal

Con la expedición del Decreto 1166 de 2017, *"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"*, se establecen una serie de condiciones para la presentación de este tipo de peticiones.

De acuerdo con lo anterior, se verificó que en la Intranet Institucional y en el portal web institucional si se cuenta con los mecanismos apropiados y actualizados para el cumplimiento de dicha normativa.

No obstante, es importante establecer de manera formal cuales son los mecanismos internos mediante el cual se atenderán las peticiones verbales, dando a conocer dichos mecanismos a los ciudadanos y grupos de interés y avanzar con las orientaciones e instrucciones que imparta para tal fin el Departamento Administrativo de la Función Pública.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con la información analizada a lo largo de la auditoria se registran a continuación las conclusiones y recomendaciones, con el ánimo de fortalecer actividades, mecanismos y procesos administrativos que tienen un impacto directo en la relación con el ciudadano como lo es la gestión de PQR.



3.1. Seguimiento a Documentos Vencidos.

En el marco del principio del Ambiente de Control establecido en el MECI, se ha observado en vigencias anteriores y en la presente en medio de la Pandemia, que la Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano realiza un seguimiento permanente y detallado de la documentación que ingresa a la entidad, remitiendo reportes diarios y semanales sobre la gestión de peticiones por cada dependencia.

Lo anterior ha tenido un impacto positivo en la disminución de vencidos, pero aún se presentan rezagos incluso de las vigencias 2015 y 2016, lo cual es importante atender para proferir algún tipo de respuesta y poder finalizar el trámite en el sistema.

Para lo anterior se considera pertinente implementar acciones urgentes por parte de las áreas responsables para dar cumplimiento, así sea atrasado, de dichos trámites y, como se mencionó, finalizarlos en el sistema.

Adicionalmente se reitera que sería recomendable analizar cuáles son los cuellos de botella en concreto que se presentan en las áreas con mayores estadísticas de vencidos, buscando soluciones de fondo que permitan evidenciar el mejoramiento continuo en este aspecto.

3.2. Temas Jurídicos Despacho DNDA

Reconociendo en primer lugar la limitante que tiene la Unidad de Control Interno para la revisión de fondo de los temas jurídicos pendientes en el Despacho de la DNDA, si es necesario reiterar la importancia de acatar los términos legales establecidos para cada tema, teniendo en cuenta que dicha situación puede tener consecuencias jurídico – legales sobre el cumplimiento de las funciones y competencias de la entidad.

Por lo tanto, los temas pendientes seguirán siendo objeto de seguimiento en un próximo informe de seguimiento a PQR.



3.3. Herramienta Tecnológica para el Control de Correspondencia

Haciendo un análisis estratégico de las herramientas tecnológicas de la entidad (en este caso el ULRICH), es importante mencionar que el contrato suscrito en la presente vigencia 2020 para la “*Renovación Tecnológica*” concrete **aportes decisivos** en lo que respecta a la actualización y/o renovación de la herramienta para la gestión de correspondencia en la entidad, ya que es la entrada y el control de las respuestas, de cara al ciudadano

Por lo tanto, para la Unidad de Control Interno es necesario reiterar las recomendaciones sobre el ULRICH registradas en el informe anterior, con el ánimo de que éstas sirvan para optimizar los recursos con que cuenta la entidad para el cumplimiento de sus funciones, como son:

- Depuración de usuarios y revisión de un alto número de servidores que actualmente cuentan con el rol de administrador, con el objeto de fortalecer los niveles de seguridad de la herramienta tecnológica.
- Una adecuada parametrización de los tiempos de respuesta en el aplicativo con el objeto de medir el cumplimiento, la efectividad y la mejora continua sobre el cumplimiento de los términos legales.
- Analizar cuellos de botella en concreto que se presentan en las áreas con mayores estadísticas de vencidos, buscando soluciones de fondo que permitan evidenciar el mejoramiento continuo en este aspecto.
- Utilizar de manera integral las diferentes funcionalidades del sistema ULRICH, implementando los controles y alarmas necesarias para medir y evidenciar una mejoría en los tiempos de respuesta.

3.4. Informes y Mecanismos de Control

En desarrollo de la presente auditoria se verificó la consolidación y publicación de los Informes de Seguimiento a PQR establecidos en la normatividad vigente, en los cuales se documenta información importante sobre las estadísticas de entradas y respuestas a los diferentes requerimientos.



Es recomendable que estos informes se pongan en conocimiento directo de los responsables de proceso, ya que su información debe servir como referente para la mejora continua de la gestión de correspondencia en sus respectivas áreas

Por lo tanto y como conclusión general se destaca que la entidad ha continuado con el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de PQR, aún con las limitantes técnicas y de presencialidad que se han presentado por la Emergencia Sanitaria generada por el Covid-19.

Finalmente para la Unidad de Control Interno es importante recomendar la revisión y aplicación de las tres guías que fueron socializadas en el Encuentro Transversal de Participación Ciudadana convocado por el Departamento Administrativo de la Función Pública; relacionadas con:

- Transparencia y Rendición de Cuentas.
- Participación y Control Social.
- Trámites y Servicio al Ciudadano.

Cordialmente,

ANDRÉS FRANCISCO STAND ZULUAGA
Coordinador Unidad de Control Interno