



## INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSF

SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

GRUPO DE APOYO DE TRABAJO AL CONTROL INTERNO FISCAL

Bogotá D.C., enero de 2023



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1. OBJETIVOS .....	4
1.1. OBJETIVO GENERAL .....	4
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
2. ALCANCE DEL INFORME .....	4
3. RESPONSABILIDAD .....	4
4. DISPOSICIONES LEGALES .....	5
5. ASPECTOS GENERALES .....	6
6. INFORME PORMENORIZADO .....	7
7. SEGUIMIENTO DOCUMENTOS .....	8
8. APLICATIVO ULRICH – GESTION DE CORRESPONDENCIA.....	8
9. INFORMES DE MECANISMOS DE CONTROL .....	9
10.CONCLUSIONES .....	10



## INTRODUCCION:

De acuerdo con el Decreto 2041 de 1991 se crea la Dirección Nacional de Derecho de Autor como Unidad Administrativa Especial, se establece su estructura orgánica y se determinan sus funciones. Que mediante el Decreto 4835 de 2008 se modificó la estructura de la Dirección Nacional de Derecho de Autor.

A continuación se encontrará información sobre el trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQRSF allegadas por la Unidad de Comunicaciones, Servicio al Ciudadano y Tecnologías de la información de aquí en adelante la UCSTI con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos y procedimientos asociados al fortalecimiento de las relaciones con los ciudadanos.

La Información dispuesta en este informe, contempla el seguimiento de las PQRSF recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad durante el periodo comprendido entre julio y diciembre del año 2022, consolidado con la información correspondiente al segundo semestre del año.



## 1. OBJETIVOS

### 1.1. OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de seguimiento de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones relacionadas con la Unidad Administrativa Especial Dirección Nacional de Derecho de Autor, durante el segundo semestre de 2022 recibidas a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

### 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- De acuerdo con la tipificación de las PQRSF recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por la entidad según su naturaleza.
- Exteriorizar información sobre los diferentes canales de comunicación habilitados por la entidad para la recepción de PQRSF.
- Para el seguimiento y control de términos a las peticiones de los ciudadanos se deben generar alertas y acciones por parte de la UCSTI frente a la atención oportuna de las PQRSF.

## 2. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe parte del consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación, durante el periodo comprendido entre el segundo semestre del año, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

## 3. RESPONSABILIDAD

La UCSTI tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRSF que llegan a la entidad por los diferentes canales de comunicación.

Sin embargo, se debe desarrollar continuamente una labor de seguimiento a las diferentes peticiones; no obstante, la responsabilidad de la respuesta



a cada documento corresponde al director, subdirector, jefe de dependencia, coordinador, con los correspondientes seguimientos de la USCTI.

#### 4. DISPOSICIONES LEGALES

##### CONSTITUCIÓN POLÍTICA

- **Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

##### ✓ LEYES

- **Ley 1437 de 2011**, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.

- **Ley 1474 de 2011**, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- **Ley 1755 de 2015**, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- **Ley 1712 de 2014**, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

- **Ley 1757 de 2015**, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”

##### ✓ DECRETOS

- **Decreto 103 de 2015**, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.



- **Decreto 1166 de 2016**, “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”.

## 5. ASPECTOS GENERALES

Durante el segundo semestre del año 2022, la USCTI, adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRSF:

- Se designo por parte de la USCTI a un responsable del seguimiento y control permanente a los correos, el cual informa a cada servidor el estado de las PQRSF por responder.
- Lo Informes de seguimiento del estado de las PQRSF son diariamente, los cuales son socializados vía e-mail a cada jefe de Oficina, director, subdirector y Coordinador de cada área.
- Se realizaron actividades para difundir, comunicar y capacitar a todos los funcionarios sobre la importancia y obligatoriedad de dar atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos.

## 6. INFORME PORMENORIZADO

El informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas por la USCTI, durante el segundo semestre del año y el periodo comprendido entre julio y diciembre del año 2022, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la entidad para tal fin:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Atención presencial	Atención personal	Calle 28 # 13 <sup>a</sup> -15, Piso 17	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m..
	Atención por correspondencia		
Atención telefónica	Línea Gratuita Nacional	01 8000 127878	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m..
	Línea fija desde Bogotá	PBX: 601 7868220	
Atención virtual	Aplicativo sitio Web	<a href="http://www.derechodeautor.gov.co">www.derechodeautor.gov.co</a> Servicio al Ciudadano: <a href="http://www.derechodeautor.gov.co/web/guest/sugerencias-reclamos-quejas-y-felicitaciones">http://www.derechodeautor.gov.co/web/guest/sugerencias-reclamos-quejas-y-felicitaciones</a>	El portal y el correo electrónico se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan



	Correo electrónico	<a href="mailto:info@derechodeautor.gov.co">info@derechodeautor.gov.co</a>	dentro de los días hábiles.
Buzón de sugerencias	Buzón de sugerencias	Calle 28 # 13ª-15, Piso 17	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m..
Redes Sociales	Facebook	<a href="#">Dirección Nacional de Derecho de Autor de Colombia   Bogotá   Facebook</a>	
	Página Web	<a href="#">Sobre la DNDA - Derecho de Autor</a>	
	Instagram	<a href="#">Dirección de Derecho de Autor (@derechodeautor) • Fotos y videos de Instagram</a>	
	Linkedin	<a href="#">Dirección Nacional de Derecho de Autor de Colombia - Bogotá, Distrito Capital, Colombia   Perfil profesional   LinkedIn</a>	
	Twitter	<a href="#">Dirección Nacional de Derecho de Autor de Colombia (@Derechodeautor) / Twitter</a>	
	Tik Tok	<a href="#">derechodeautorcol (@derechodeautorcol)   TikTok</a>	

### PQRSF RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

Con el propósito de dar respuestas a las solicitudes presentadas por los grupos de interés, se contemplan los términos para contestar las peticiones consagrados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA-, de la siguiente forma

<b>Término general para resolver peticiones</b>
Art. 14 CPACA: 15 días
<b>Término para resolver peticiones de documentos y de información</b>
Art. 14 CPACA: 10 días
<b>Término para resolver peticiones referentes a consultas</b>
Art. 14 CPACA: 30 días
<b>Ampliación de términos ante la imposibilidad de resolver la petición</b>
Art. 14 CPACA: plazo razonable que defina la entidad, el cual, en todo caso, no podrá exceder del doble de los términos expuestos, con lo cual la respuesta a la petición puede llegar a tardarse hasta 30, 20 y 60 días dependiendo el tipo de solicitud.

Tomado de sentencia C-242/20 Corte Constitucional



Durante el periodo del presente informe, continúan vigente los tiempos establecidos en Art. 14 CPACA

## 7. SEGUIMIENTO A DOCUMENTOS

Unidad de Comunicaciones, Servicio al Ciudadano y Tecnologías de la Información - UCSTI **estableció** 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 asistencial, el *Informe Semanal Solicitudes Recibidas y Solicitudes Vencidas* en el cual se documenta información por años desde la vigencia 2022.

Frente a lo anterior, el Grupo de Apoyo de Trabajo al Control Interno Fiscal solicita que sea 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 en la normatividad vigente.

Realizar tratamiento de riesgos mediante acciones preventivas y/o correctivas al interior de las. Dependencias.

Expedir un oficio dando lineamientos a todas las dependencias con respecto a la gestión y tramite de las PQRST haciendo énfasis en que las respuestas deben ir con los atributos de calidad, contestar de fondo los requerimientos, entre otros aspectos importantes

Revisión Seguimiento PQRST y atención a peticiones de Ciudadanos

Realizamos una muestra aleatoria en las dependencias:

- Unidad de Capacitación Investigación y Desarrollo
- Unidad de Comunicaciones, Servicio al Ciudadano y Tecnologías de la Información – UCSTI
- Dirección General
- Oficina de Registro
- Subdirección de Asuntos Jurisdiccionales
- Subdirección Administrativa
- Oficina Jurídica





<b>SOLICITUDES RECIBIDAS 2022</b>	
<b>Solicitudes de registro de obras</b>	111847
<b>Consultas</b>	21
<b>Demanda/denuncia</b>	0
<b>Derechos de petición</b>	240
<b>Acción de tutela</b>	21
<b>Quejas</b>	23
<b>Reclamos</b>	23
<b>Sugerencias</b>	15
<b>Felicitaciones</b>	123
<b>Solicitudes de información</b>	6103
<b>Solicitudes de concepto</b>	5
<b>Solicitud de certificados de registro</b>	339
<b>Solicitudes de copias</b>	112
<b>Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución</b>	33
<b>Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información</b>	0
<b>Total, de número de solicitudes recibidas</b>	<b>118896</b>

## 8. APLICATIVO ULRICH – GESTION DE CORRESPONDENCIA

Para la consulta de correspondencia se implementó el 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), módulo de correspondencia sin presentar actualizaciones desde el 2002, la única actualización fue en el 2010 cuando se implementó el Registro en Línea permitiendo la radicación de solicitudes a través de la web.

El aplicativo cuenta con una clasificación de roles de *Administrador*, *Directivo*, *funcionario* y *Consultor* que ofrece diferentes niveles de acceso y seguridad para su adecuada utilización, de acuerdo con la USCTI, reportando las siguientes estadísticas:

Actualmente el sistema Ulrich cuenta con la siguiente cantidad de funcionarios activos según sus perfiles



ROLES	NO.
Roles de Administradores	45
Roles de Directivo	4
Rol de funcionarios	18
Rol de Consultor	3
Total, de Servidores habilitados en el Sistemas	70

La USCTI ha desactivado los perfiles que actualmente reporta el ULRICH, de funcionarios que ya no pertenecen a la entidad, para fortalecer los mecanismos de seguridad en la información.

El aplicativo fue estructurado para rastrear toda la **trazabilidad de los documentos** e identificar el promedio del tiempo que dura cada radicado en la bandeja del servidor responsable de su respuesta. Seguimiento que se hace más objetivo para medir la efectividad en la gestión de cada servidor ya que se cuenta con diferentes reportes que pueden aportar información en la gestión del responsable de los trámites.

## 9. INFORMES DE 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 2022; la UCSTI publicó en el portal web institucional el *Informe sobre Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones*, correspondiente segundo semestre de 2022, en el cual se consolidan varias estadísticas, dentro de las cuales se destacan

Total, de PQRSF recibidas según su naturaleza:

CONSULTAS SEGUN SU NATURALEZA		TOTAL RECIBIDOS
AÑO 2022	Quejas	20
	Reclamos	22
	Sugerencias	12
	Denuncias	0
	Felicitaciones	94



La entidad actualiza y publica en el portal web institucional el **Manual para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y denuncias (PQRSF)**, en el cual se definen las condiciones generales para la presentación de cualquier tipo de requerimiento, allí se encuentran las directrices con las que cuenta la DNDA en la atención del ciudadano.

## 10. CONCLUSIONES

1. El Grupo de Apoyo de Trabajo al Control Interno Fiscal para la elaboración del presente Informe de Seguimiento a las PQRSF tuvo en cuenta el informe realizado por la UCSTI en el periodo comprendido de julio a diciembre de 2022
2. Realizar el seguimiento global de las acciones correctivas y las acciones preventivas adoptadas por la USCTI
3. Se recomienda a las dependencias que en el marco del presente informe que presentaron incumplimiento en la oportunidad de la respuesta de PQRSF, o de los diferentes requerimientos implementar acciones efectivas que permitan garantizar la culminación oportuna del trámite de los requerimientos de los ciudadanos.
4. En atención a lo anterior, se formulan los siguientes hallazgos y recomendaciones para las dependencias que no cuenten con acciones de mejora, y con relación a las que sí, se recomiendan reprogramar y/o reformular los planes de mejoramiento, toda vez que las acciones implementadas no han sido efectivas y continúan presentándose incumplimientos normativos en la contestación oportuna de PQRSF o en las peticiones de los ciudadanos, evidenciándose que la trazabilidad al ingreso de las peticiones de los ciudadanos cuando se va a emitir la respuesta al momento del envío del correo electrónico se deberá proceder al respectivo descargue el aplicativo ULRICH dispuesto para este fin.
5. De acuerdo con el procedimiento PE-03 PR 04, establecido en el Sistema de Gestión de Calidad y denominado Atención a quejas y reclamos, determinando que las dependencias de la Entidad están obligadas a adelantar actividades de autocontrol a las PQRSF, para determinar cuáles de ellos no cuentan con respuestas y proceder a gestionarlas.
6. Por último, y con el propósito de verificar que las PQRSF hayan sido respondidas de fondo, se debe contemplar una actividad donde la UCSTI genere un muestreo mensual, seleccionando una muestra aleatoria del 10%



de las PQRSF con respuestas generadas en el mes para verificar que hayan cumplido con los siguientes criterios:

- Que se haya direccionado a la dependencia competente
  - Que se haya trasladado por no competencia
  - Que se haya dado respuesta al peticionario
  - Que se haya dado respuesta oportuna (en términos, según las normas legales vigentes)
7. Continuar realizando seguimiento a los mecanismos de autocontrol y auto regulación en aquellas actividades que permitan disminuir el porcentaje de documentos vencidos de vigencias anteriores y hacer seguimiento a los compromisos concertados en las comunicaciones efectuadas por la UCSTI
  8. Fortalecer, desde la UCSTI las estrategias de acompañamiento a las diferentes dependencias, con respecto de los resultados del nivel de oportunidad de respuesta alcanzados.
  9. Continuar realizando las campañas de sensibilización y concientización a todos los funcionarios, ya que serán los responsables en cada dependencia con el fin de minimizar los riesgos asociados a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
  10. Fortalecer la cultura del autocontrol en la gestión realizada por la Unidad de Comunicaciones y Atención al Ciudadano UCSTI, continuando con los seguimientos y las capacitaciones relacionadas con temas como como tramites de peticiones, tiempos de respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, responsabilidades por incumplimientos y procedimientos internos.
  11. Respecto al número de solicitudes que fueron trasladadas a otras entidades por no ser de nuestra competencia se ve reflejado en el consolidado con un total de 33 peticiones, las cuales están reflejadas en el informe de PQRSF
  12. En desarrollo de este seguimiento se verificó la consolidación y publicación de los Informes de seguimiento a PQRSF establecidos en la normatividad vigente, los cuales se documentan sobre las estadísticas de entradas y respuestas a los diferentes requerimientos de los ciudadanos.



13. Es recomendable que los informes se socialicen con los responsables de los procesos, ya que su información debe servir como referente para la mejora continua de la gestión de correspondencia en sus respectivas dependencias

FANELY PAEZ MOLINA

Coordinador Grupo de Apoyo al Control Interno Fiscal