

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF

PRIMER SEMESTRE DE 2023

GRUPO DE APOYO DE TRABAJO AL CONTROL INTERNO FISCAL

Bogotá D.C., julio de 2023^{xxx}

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	6
7. SEGUIMIENTO DOCUMENTOS	7
8. APLICATIVO ULRICH – GESTION DE CORRESPONDENCIA.....	8
9. INFORMES DE MECANISMOS DE CONTROL	9
10.CONCLUSIONES	11
11.ANEXOS	13

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 PQRSDf 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 PQRSDf recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad durante el periodo comprendido entre enero y junio del año 2023, consolidado con la información correspondiente al primer 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 2023 recibidas a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar información sobre los diferentes canales de comunicación habilitados por la entidad para la recepción de PQRSDf.
- Presentar la información sobre las PQRSDf recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según su naturaleza.
- Presentar la información de las PQRSDf según el medio de recepción, de acuerdo con los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad
- Presentar la información de la atención a PQRSDf recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según su naturaleza.
- Presentar las acciones y gestión del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental frente a la atención oportuna de las PQRSDf.
- 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 PQRSDf.

2. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe contempla el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación, durante el periodo comprendido entre el primer 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 PQRSDf 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 primer semestre del año 2023, la USCTI, adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRSDf:

- 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 PQRSDf por responder.
- Lo Informes de seguimiento del estado de las PQRSDf son diariamente, los cuales son socializados vía e-mail a cada jefe de Oficina, director, subdirector, 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 primer semestre del año y el periodo comprendido entre enero y junio del año 2023, 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 # 13ª-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	www.derechodeautor.gov.co	El portal y el correo electrónico se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan dentro de los días hábiles.
	Web	Servicio al Ciudadano: http://www.derechodeautor.gov.co/web/guest/sugerencias-reclamos-quejas-y-felicitaciones	
	Correo electrónico	info@derechodeautor.gov.co	
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..
	Facebook	Dirección Nacional de Derecho de Autor de Colombia Bogotá Facebook	

Redes Sociales	Página Web	Sobre la DNDA - Derecho de Autor	
	Instagram	Dirección de Derecho de Autor (@derechodeautor) • Fotos y videos de Instagram	
	LinkedIn	Dirección Nacional de Derecho de Autor de Colombia - Bogotá, Distrito Capital, Colombia Perfil profesional LinkedIn	
	Twitter	Dirección Nacional de Derecho de Autor de Colombia (@Derechodeautor) / Twitter	
	Tik Tok	derechodeautorcol (@derechodeautorcol) TikTok	

PQRSDF 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

Término general para resolver peticiones
Art. 14 CPACA: 15 días
Término para resolver peticiones de documentos y de información
Art. 14 CPACA: 10 días
Término para resolver peticiones referentes a consultas
Art. 14 CPACA: 30 días
Ampliación de términos ante la imposibilidad de resolver la petición
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.
<small>Tomado de sentencia C-242/20 Corte Constitucional</small>

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 trámite de las PQRSDf haciendo énfasis en que las respuestas deben ir con los atributos de calidad, contestar de fondo los requerimientos, entre otros aspectos importantes.

Revisión Seguimiento PQRSDf y atención a peticiones de Ciudadanos

Realizamos una muestra aleatoria en las dependencias:

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

SOLICITUDES RECIBIDAS 2023	
Solicitudes de registro de obras	58866
Consultas	26
Demanda/denuncia	0
Derechos de petición	148
Acción de tutela	73
Quejas	21
Reclamos	18
Sugerencias	17
Felicitaciones	334
Solicitudes de información	2880
Solicitudes de concepto	21

Solicitud de certificados de registro	183
Solicitudes de copias	82
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Institución	3
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0
Modificación de registro	139
Notificación judicial	7
Solicitud de conciliación	71
Solicitud de capacitación	6
Informes	170
Total, de número de solicitudes recibidas	63065

FUENTE: Aplicativo Ulrich

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 Felicidades

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 Felicidades*, correspondiente segundo semestre de 2023, en el cual se consolidan varias estadísticas, dentro de las cuales se destacan

Total, de PQRSDf recibidas según su naturaleza:

CONSULTAS SEGUN SU NATURALEZA		TOTAL RECIBIDOS
AÑO 2023	Quejas	20
	Reclamos	23
	Sugerencias	18
	Denuncias	0
	Felicidades	333

La entidad actualiza y publica en el portal web institucional el **Manual para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y denuncias (PQRSDf)**, 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

El Grupo de Apoyo de Trabajo al Control Interno Fiscal para la elaboración del presente Informe de Seguimiento a las PQRSDf tuvo en cuenta el informe realizado por la UCSTI en el periodo comprendido de enero a junio de 2023

Realizar el seguimiento global de las acciones correctivas y las acciones preventivas adoptadas por la UCSTI

1. Se recomienda a las dependencias que en el marco del presente informe que presentaron incumplimiento en la oportunidad de la respuesta de PQRSDf, o de los diferentes requerimientos implementar acciones efectivas que permitan garantizar la culminación oportuna del trámite de los requerimientos de los ciudadanos.
2. 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 PQRSDf 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.
3. 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 PQRSDf, para determinar cuáles de ellos no cuentan con respuestas y proceder a gestionarlas.
4. Por último, y con el propósito de verificar que las PQRSDf 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 PQRSDf 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)

5. 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
6. Fortalecer, desde la UCSTI las estrategias de acompañamiento a las diferentes dependencias, con respecto de los resultados del nivel de oportunidad de respuesta alcanzados.
7. 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.
8. Fortalecer la cultura del autocontrol en la gestión realizada por la 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.
9. 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 3 peticiones, las cuales están reflejadas en el informe de PQRSF.
10. En desarrollo de este seguimiento se verificó la consolidación y publicación de los Informes de seguimiento a PQRSDF establecidos en la normatividad vigente, los cuales se documentan sobre las estadísticas de entradas y respuestas a los diferentes requerimientos de los ciudadanos.
11. 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.
12. Analizar la información registrada en la tipificación de las peticiones reiterativas, con respecto al total de las peticiones recibidas debe ser un trabajo realizado por la UCSTI y los líderes de proceso, quienes deben identificar las peticiones que tienen una mayor frecuencia respecto a las otras
13. Minimizar los riesgos de incumplimiento en la oportunidad de las respuestas, promoviendo la mejora del servicio prestado, para dar cumplimiento con la Política de Calidad que supere o iguale las expectativas de los ciudadanos, logrando así una sinergia entre los ciudadanos, clientes internos y externos.
14. La UCSTI, trabajando articuladamente con las dependencias debe establecer el cálculo de indicador de oportunidad de respuesta por las diferentes peticiones más reiterativas, se debe establecer una metodología de cálculo y seguimiento del indicador “Porcentaje de PQRSDF de la Entidad respondidas dentro de los términos de ley.

15. La UCSTI deberá asesorar a las dependencias interesadas en mejorar su desempeño frente a la oportunidad de respuesta en las peticiones asignadas, indicando como realizar la clasificación de estas o el trámite de respuesta en línea, con el fin que estas peticiones cuenten con el tiempo de respuesta que por Ley les corresponda.

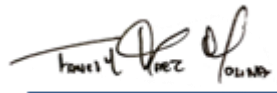
ANEXOS:

En los siguientes enlaces

<http://www.derechodeautor.gov.co:8080/documents/10181/33380657/INFORME+PQRSF+WEB%2C%20PRIMER+TRIMESTRE+2023.pdf/2f358aca-d960-467b-8ad5-fe76a80e653c>;

<http://www.derechodeautor.gov.co:8080/documents/10181/33778231/INFORME+PQRSF+segundo+trimestre+2023.pdf/4f4141c5-d27f-45f7-bd13-14e3573659ea>

los informes de cada trimestre están publicados en nuestro sitio web, para el conocimiento de todos los grupos de interés en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública donde se observan las PQRSF recibidas y tramitadas por cada una de las dependencias durante el periodo reportado en el presente informe.



FANELY PAEZ MOLINA

Coordinador Grupo de Apoyo al Control Interno Fiscal