

Informe  
**RENDICIÓN DE CUENTAS**  
Unidad de Comunicaciones,  
Servicio al Ciudadano y  
Tecnologías de La Información

UCSTI



MINISTERIO DEL INTERIOR



**DNDA**  
Dirección Nacional  
de Derecho de Autor  
Ministerio del Interior

2022

# UNIDAD DE COMUNICACIONES, SERVICIO AL CIUDADANO Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - UCSTI



- La Unidad de Comunicaciones, Servicio al Ciudadano y Tecnologías de la Información (UCSTI), se encarga de **coordinar** las comunicaciones internas y externas de la entidad, así como la política de **Atención al Ciudadano**, el proceso de sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones, así como las **tecnologías de la información** de la DNDA con el objetivo de afianzar el reconocimiento nacional e internacional y aumentar la satisfacción de los ciudadanos.
- Teniendo como principales logros y retos en el periodo comprendido entre el **1° de enero al 31 de octubre de 2022**, los siguientes:

# EQUIPO DE TRABAJO UCSTI



**Natalia Arias  
Puerta**

Coordinadora Unidad  
de Comunicaciones  
y Servicio al Ciudadano



**Tito Alexander  
Perilla Gonzalez**

Diseñador Gráfico



**Ana María  
Parra Angulo**

Técnico Administrativo



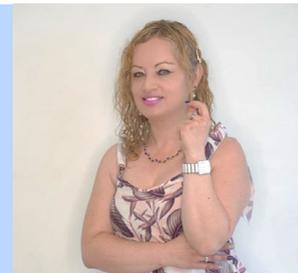
**Ana Patricia  
Bernal**

Auxiliar administrativo



**Carlos Humberto  
Sastoque Rivera**

Ingeniero de Sistemas



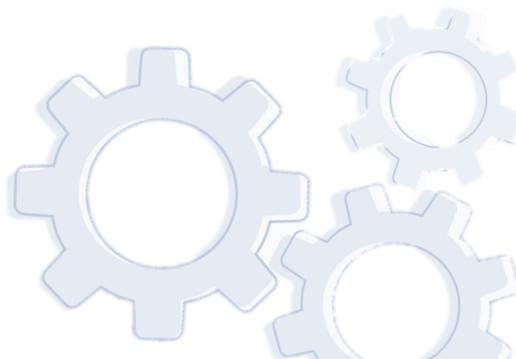
**Lina María Sánchez  
Baquero**

Ingeniera de Sistemas



**Cristian Camilo  
Poveda Barreto**

Contratista

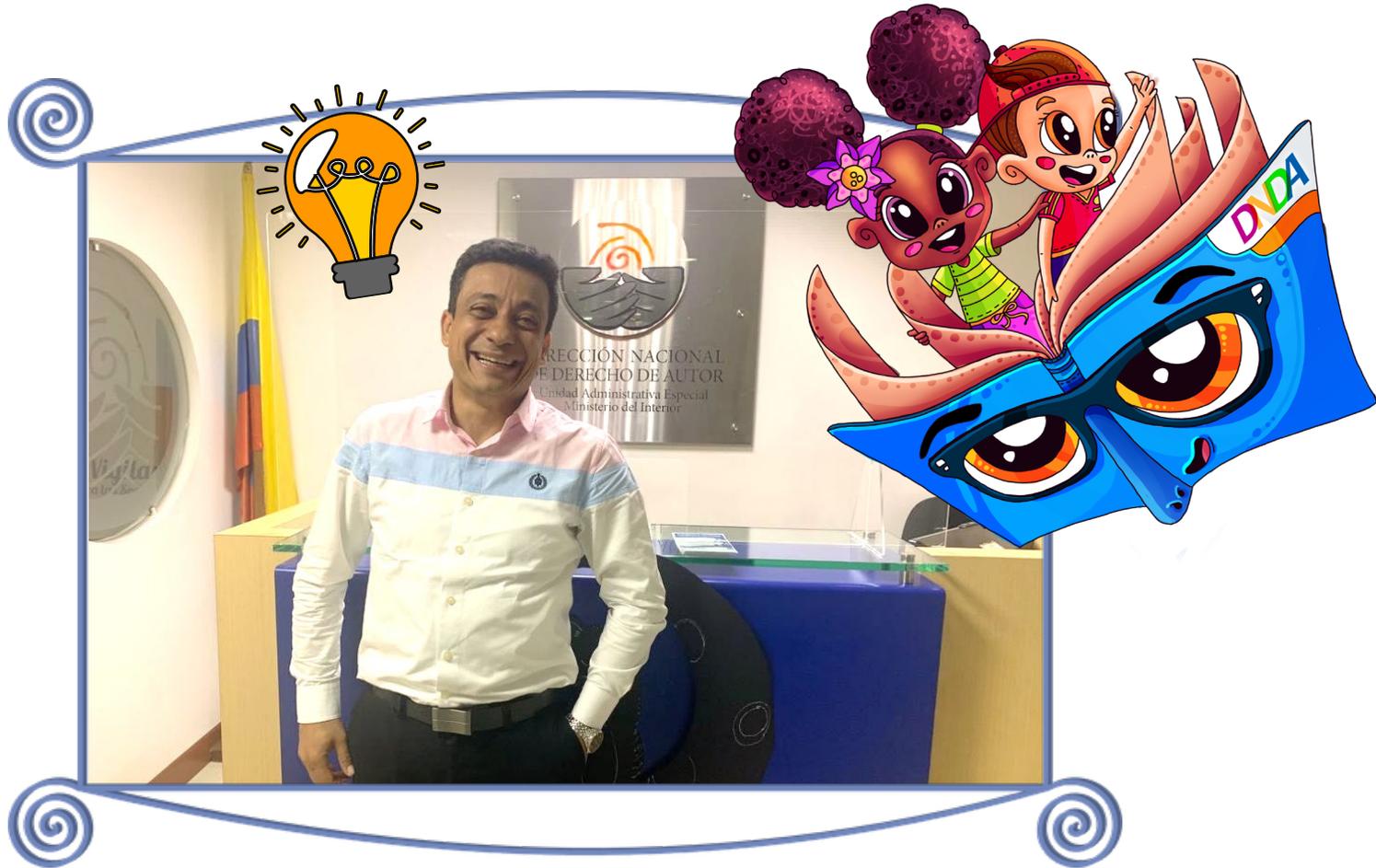


# Creación y difusión de la publicación infantil:

En el mes de octubre, la Dirección Nacional de Derecho de Autor lanzó la publicación infantil **¡La aventura creativa de Lira y Bongó a través del Derecho de Autor!** con el objetivo de llevar el conocimiento del derecho de autor a los niños y niñas entre los 5 y 10 años de edad de todas las regiones del país, para que desde temprana edad conozcan los derechos que tienen sobre sus obras literarias y artísticas.



# ¿De dónde surgió la idea?



# Derecho de Autor

Los autores de los textos, ilustraciones y videos.



**Cristian Poveda**

Autor y director de video



**Natalia Arias**

Autora y correctora de  
estilo



**Tito Perilla**

Ilustrador y diseñador gráfico



# Derechos Conexos

## Las voces

**Amalia Flórez**

Voz de Lira



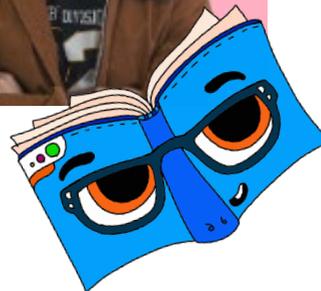
**Matías Salazar**

Voz de Bongó



**Cristian Poveda**

Voz de Libro



**Camilo Joya**

Voz de Derecho de Autor





# La experiencia transmedia

Tanto la publicación escrita como el audiolibro se pueden descargar gratuitamente desde el portal [www.derechodeautor.gov.co](http://www.derechodeautor.gov.co) o a través de su **Micrositio**.



# Talleres creativos



Bogotá



Pamplona



Combia



Valledupar



Ocaña

#LaDNDARindeCuentas

# Atención oportuna y asertiva a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones realizadas por nuestros ciudadanos:

La **UCSTI** tiene habilitados los siguientes canales para recibir las **PQRS**:

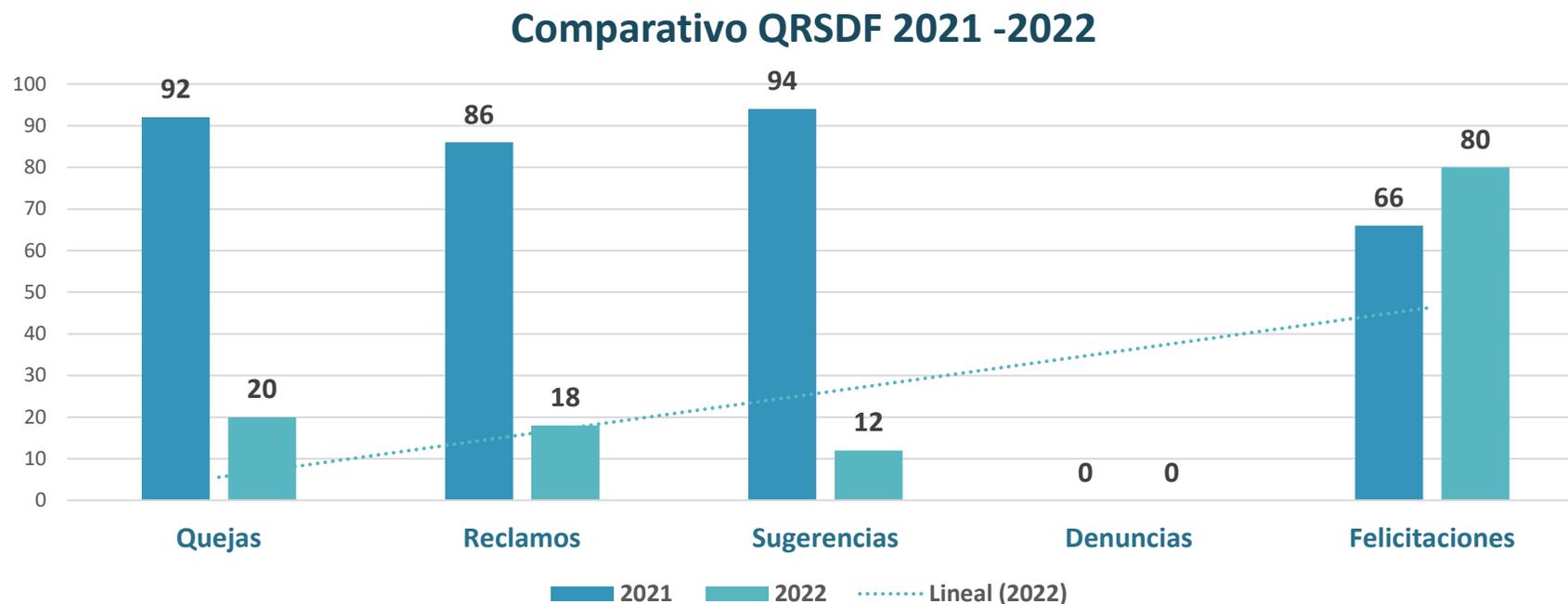


1. **Formulario virtual** ubicado en el home del sitio web de la DND: <http://derechodeautor.gov.co:8080/quejas-reclamos-sugerencias-y-felicitaciones>
2. **Correo institucional:** [info@derechodeautor.gov.co](mailto:info@derechodeautor.gov.co)
3. **Línea telefónica gratuita nacional:** 01 8000 127878, así como la línea (571) 7868220.
4. **Los formularios físicos para la atención presencial,** aunque por protocolos de bioseguridad, no se están entregando hasta que no se levante la emergencia sanitaria decretada por el gobierno nacional.

Una vez se recibe una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación (PQRSDF), se surte el siguiente procedimiento:

1. Si es una petición, se le radica al área competente.
2. Si es una queja, reclamo, denuncia, sugerencia o felicitación (QRSDF), se le radican a la UCSTI.
3. La coordinadora de dicha oficina la revisa y se la reenvía al jefe de la oficina que tiene a cargo el proceso sobre el cual se están quejando.
4. El jefe que recibe la QRSDF, la debe analizar y debe proyectar la respuesta al ciudadano para que sea la UCSTI quien se la envíe desde la cuenta servicio al ciudadano.
5. La coordinadora de la UCSTI revisa la respuesta proyectada y valida si esta responde de manera clara, objetiva, oportuna y asertiva a la QRSDF que envió el ciudadano. Si no es así, habla con el jefe de dependencia y revisan la situación.
6. Si la QRSDF reviste gravedad, se le remite a la directora general como autoridad máxima de la entidad para que sea ella quien determine el procedimiento a seguir dependiendo de la gravedad del asunto.
7. Una vez revisada y validada la QRSDF, la UCSTI procede a enviarle la respuesta al ciudadano, la cual lleva un formulario para que califiquen la respuesta dada a dicha solicitud. Y finalmente procede a darle salida a la solicitud en el sistema de correspondencia de la DNDA.
8. Trimestralmente se publica un informe de las QRSDF recibidas en el sitio web de la DNDA: <http://derechodeautor.gov.co:8080/informe-pqrs2>, el cual también se le envía al correo al director general para su conocimiento.
9. Las QRSDF son analizadas y de ellas surgen mejoras que realiza la entidad a sus diferentes servicios

# Número de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas



\*Datos recibidos en el periodo en cuestión en comparación con las recibidas en 2021.

Es importante destacar que con relación al mismo periodo de 2021, hubo una disminución en las quejas, los reclamos y las sugerencias, como tampoco se recibió ninguna denuncia en contra de la DNDA, lo cual contrasta con las felicitaciones, las cuales se incrementaron sustancialmente:



# Satisfacción de la ciudadanía por encima del 99%

La UCSTI tiene a cargo velar al interior de la DNDA por el cumplimiento de la política de servicio al ciudadano, la cual es trazada desde el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Para propender por su cumplimiento, se realizan las siguientes actividades:



1. **Campañas internas** de comunicación para promover los diferentes valores de un buen servicio.
2. **Capacitaciones internas** a los servidores sobre diferentes aspectos del servicio al ciudadano.
3. **Capacitación al personal del servicio al ciudadano** de la entidad por medio de las capacitaciones ofrecidas por la Función Pública.

# Comunicación asertiva y de calidad con la ciudadanía

La Unidad de Comunicaciones, Servicio al Ciudadano y Tecnologías de la Información – UCSTI como parte de su estrategia para difundir el respeto por el derecho de autor y los derechos conexos, realizó **diferentes campañas de comunicación externa**, compuestas por piezas gráficas y videos, las cuales se promovieron a través de las redes sociales de la DNDA.

Igualmente realiza los siguientes boletines externos:



Creadores de Sueños

Boletín



La naranja en cifras, ahora  
Boletín Informativo

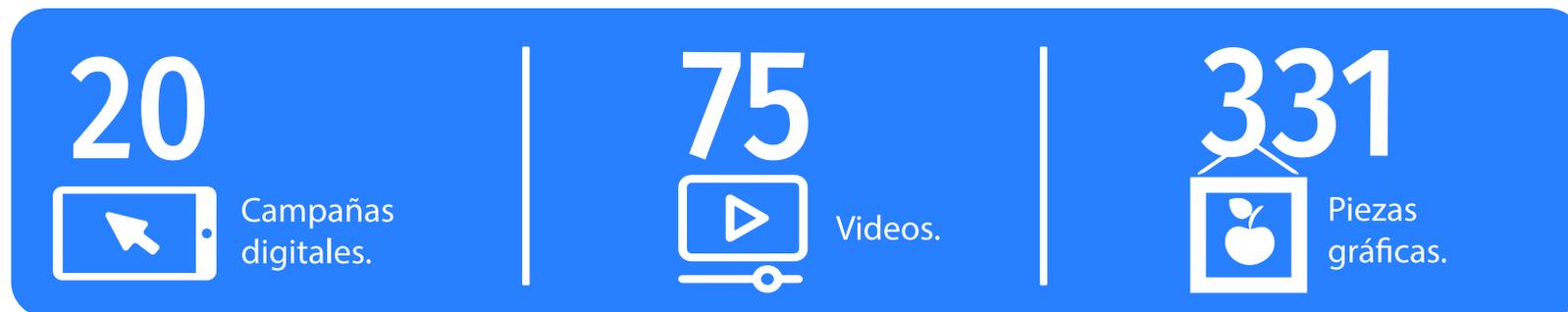
Boletín



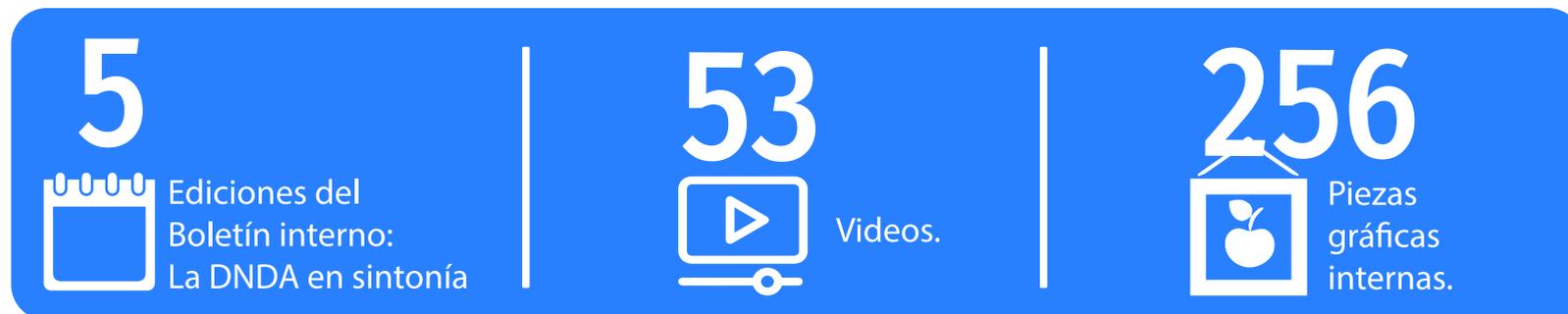
Boletines y comunicados  
de prensa

# Comunicación asertiva y de calidad con la ciudadanía

Sitio web:



Y como parte de la estrategia de comunicación interna:



# Crecimiento en nuevos seguidores en las redes sociales de la DNDA

Las redes sociales nos han permitido tener una comunicación más fluida, de mayor interacción y en tiempo real con los ciudadanos, teniendo las siguientes cifras de seguidores:



Red social	Total de seguidores 2021	Total de seguidores 2022	% de crecimiento
Facebook	32.017	32.299	1%
Twitter	14.152	14.597	3%
YouTube	8530	10.200	20%
Instagram	4.455	5.300	19%
LinkedIn	2.048	2.372	16%
TikTok	701	891	27%
<b>Total</b>	<b>61.903</b>	<b>65.659</b>	<b>6%</b>

# Apoyo logístico a eventos, charlas y seminarios:

La UCSTI es quien se encarga de brindarle a la Subdirección Técnica de Capacitación, el apoyo logístico para la realización de los eventos y capacitaciones que tiene a su cargo, apoyo que consiste en la divulgación de los eventos, la creación de su imagen y la realización de sus piezas gráficas (banners, micrositio, diplomas, piezas promocionales); las inscripciones, el libreto, la presentación del evento, la consecución del salón, refrigerios y acreditaciones en los eventos presenciales y de producción técnica en los eventos virtuales; así como su respectivo cubrimiento a través de las redes sociales de la DNDA.

En el periodo en mención, la UCSTI ha participado en el apoyo logístico de **10 capacitaciones y 6 seminarios presenciales** en las ciudades de Bogotá, Cúcuta, Pereira, Quibdó, Valledupar y Pasto, obteniendo los siguientes resultados a nivel de impacto:



# Retos para 2022



- ✓ **Rediseño del sitio web de la DNDAR** que permita mayor interactividad con los ciudadanos.
- ✓ **Creación de la segunda parte de la Cartilla: “La aventura creativa de Lira y Bongó a través de Derecho de Autor”**, la cual explicará los derechos patrimoniales y estará dirigida a un público adolescente entre los 11 y 17 años de edad.

# Subgrupo de Tecnologías de la Información

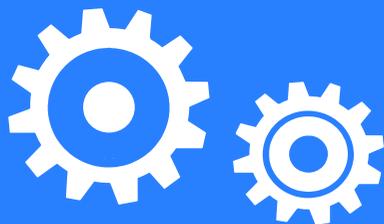
El subgrupo de TI de la UCSTI en cumplimiento de sus labores de apoyo tecnológico a la DNDA realizó las siguientes acciones:

- **1. Administración de las plataformas y sistemas de información**

El subgrupo de TI de la UCSTI administra y da soporte técnico a los sistemas de información que actualmente tenemos en producción:



[www.derechodeautor.gov.co](http://www.derechodeautor.gov.co)  
[www.registroenlinea.gov.co](http://www.registroenlinea.gov.co)  
[www.rednaranja.gov.co](http://www.rednaranja.gov.co)



1.473

Solicitudes  
de soporte

## • 2. Soporte tecnológico

El mantenimiento y apoyo que presta el subgrupo de TI de la UCSTI tiene dos clasificaciones:



347

Solicitudes  
Mesa de  
ayuda interna



1.473

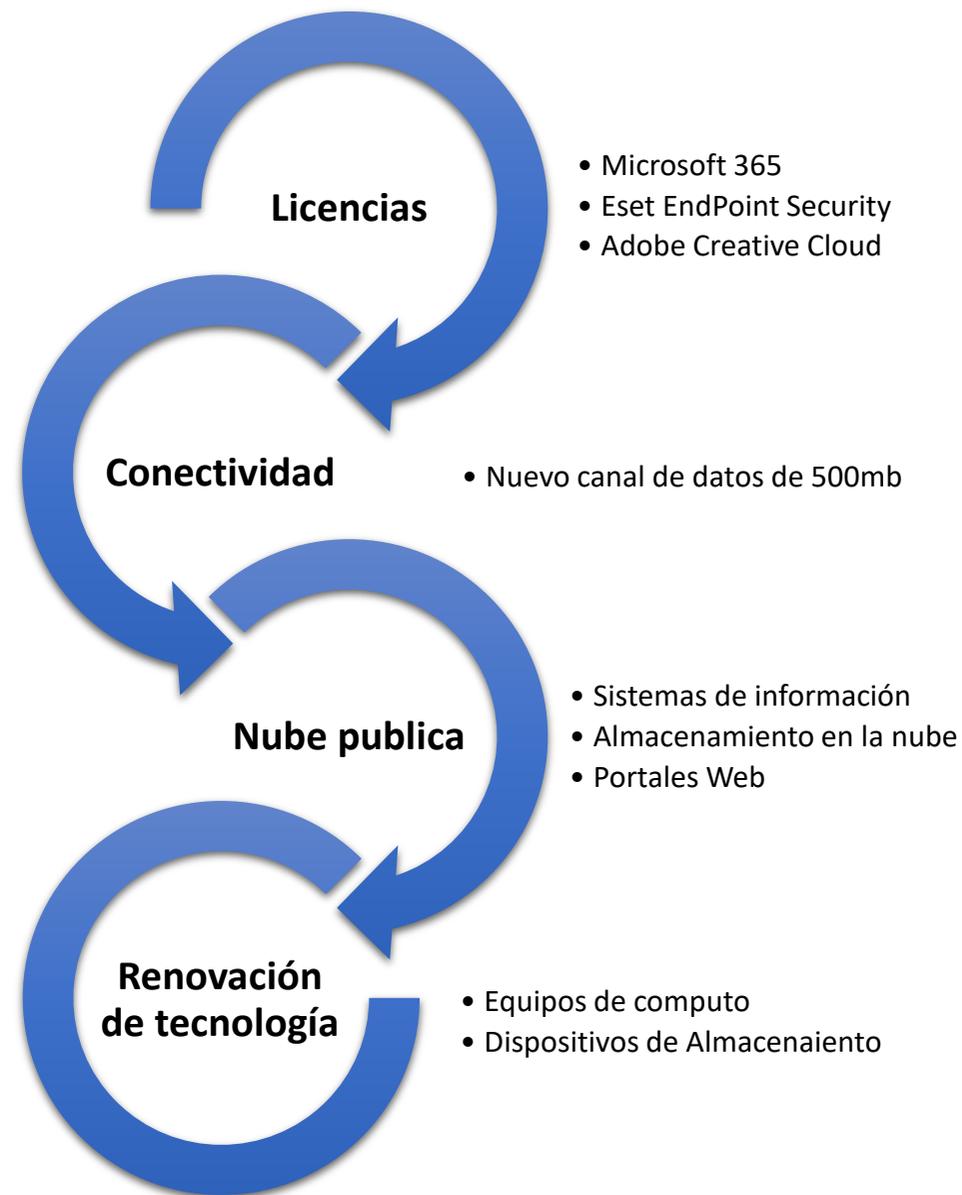
Solicitudes  
Mesa de ayuda  
externa

Funcionarios y contratistas que laboran en la entidad a nivel de hardware y software.

Ciudadanos que hacen uso de nuestros sistemas de información.

## • 3. Supervisión de contratos

Durante el año 2022, el subgrupo de TI de la UCSTI se encuentra realizando la **supervisión** de los siguientes contratos, realizando el **seguimiento** y las labores necesarias para garantizar que su ejecución se ajuste a los términos contractuales y contribuir de esta manera al cumplimiento de las metas institucionales:



## • 4. Desarrollo de Software

Desde el subgrupo de TI se trabaja en el desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas que permitan la adopción de la transformación digital en la DNDA, tales como:



Herramienta creada como apoyo al proceso de transformación digital

## • 5. Gobierno en línea



El subgrupo de TI de la UCSTI es la responsable de la **implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea**, la cual promueve la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, y que, a su vez, preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad mediante el aprovechamiento de la tecnología.

Lo anterior, con el fin de impulsar la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida para la prosperidad de todos los colombianos. En la DNDA ello se logra a través de los servicios que presta el **Portal Web institucional y el funcionamiento del aplicativo de Registro en Virtual**, cumpliendo efectivamente con los objetivos de dicha Estrategia

## • 5. Retos para 2022



El subgrupo de TI de la UCSTI tiene como reto hacer que la **DNDA tenga una mejora constante en la prestación de los servicios tecnológicos en pro de todos los ciudadanos** interesados en hacer uso de ellos mediante nuestros portales y plataformas virtuales, para ellos se trabaja en los siguientes proyectos:

- Rediseño y lanzamiento de un nuevo portal web para el 2023
- Diseño de un nuevo sistema de información y plataforma de Registro Virtual para el 2024
- Mejoras en el sistema de información y almacenamiento interno de la DNDA, parte del proyecto de transformación digital

# AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

# 2022



**DNDA**  
Dirección Nacional  
de Derecho de Autor  
Ministerio del Interior

Síguenos en:

@derechodeautor 

@derechodeautor 

derechodeautorcol 

@derechodeautor 

/company/derechodeautor 

www.derechodeautor.gov.co 

@Derechodeautorcol 

Contáctanos:

Teléfono: 6017868220

Línea PQRSF: 01 8000 127878

info@derechodeautor.gov.co

Calle 28 N° 13 A - 15 Piso 17. Bogotá D.C, Colombia