



Informe

# RENDICIÓN DE CUENTAS

Unidad de Comunicaciones,  
Servicio al Ciudadano y  
Tecnologías de La Información

UCSTI

# 2022





## Tabla de contenido

UNIDAD DE COMUNICACIONES, SERVICIO AL CIUDADANO Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -UCSTI.....	2
1. Creación y difusión de la publicación infantil: “La aventura creativa de Lira y Bongó a través del Derecho de Autor”	2
Taller Creativo en <b>Pamplona - Norte del Santander</b> , Casa de la Cultura.....	5
Taller Creativo en <b>Bogotá D.C.</b> – Fundación Batuta.....	5
Taller Creativo en <b>Combia – Risaralda</b> , Institución Educativa Departamental Combia.....	6
Taller Creativo en <b>Valledupar– Pereira</b> , Fundación Festival de la Leyenda Vallenata.....	6
Taller Creativo en <b>Ocaña – Norte del Santander</b> , Colegio Nacional José Eusebio Caro .....	7
2. Atención oportuna y asertiva a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones realizadas por nuestros ciudadanos:	8
3. Satisfacción de la ciudadanía por encima del 99% .....	10
4. Comunicación asertiva y de calidad con la ciudadanía:.....	13
• Boletín Creadores de sueños: .....	13
• Boletín La naranja en cifras, ahora Boletín Informativo: .....	13
• Boletines y comunicados de prensa: .....	13
• Sitio web: .....	14
• Y como parte de la estrategia de comunicación interna: .....	14
5. Crecimiento en un 6% de nuevos seguidores en las redes sociales de la DNDA.....	14
6. Apoyo logístico a eventos, charlas y seminarios:.....	15
7. Retos para 2022.....	15
Subgrupo de Tecnologías de la Información.....	16
1. Administración de las plataformas y sistemas de información.....	16
2. Soporte tecnológico .....	16
3. Supervisión de contratos.....	17
4. Desarrollo de Software.....	18
Gobierno en línea.....	18
Retos.....	18



## 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:

### 1. Creación y difusión de la publicación infantil: “La aventura creativa de Lira y Bongó a través del Derecho de Autor”

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.

Dicha publicación que surgió como una idea del director general de esta entidad, Edwin Robles Chaparro, también cuenta con un audiolibro pensado para nuestros pequeños grandes artistas que son invidentes o que aún no saben leer. Igualmente tiene un micrositio que permite que estos creadores conozcan un poco más sobre dicha obra infantil.

Al adentrarse en esta aventura creativa, nuestros lectores u oyentes pueden conocer a hermosos personajes como Libro, quien es el anfitrión de esta aventura, al igual que a Lira y Bongó, dos niños que sueñan con ser grandes creadores y llevar la cultura de su región por todo el mundo y por supuesto, conocerán al Gran Guardián de la Creatividad, llamado “Derecho de Autor”, quien a medida que completan cada misión de la Casa de los Derechos Morales, él les irá entregando sus escudos de protección y al finalizar, podrán ser parte de una Liga de superhéroes, llamada “**Los Guardianes de la Creatividad**”, conformada por niños y niñas que deseen dar a conocer la importancia de respetar los derechos de autor, esos derechos que tienen todas las personas que le dan vida a la cultura de nuestro país a través de su creatividad.

# 2022

## AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS



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

Esta obra literaria, escrita por Natalia Arias Puerta, Coordinadora de Comunicaciones de esta entidad y Cristian Poveda Barreto, Comunicador Social, ilustrada por Tito Perilla, diseñador gráfico de la DNDA e impresa gracias al Proyecto colombo-suizo de Propiedad Intelectual COLIPRI II, explica de forma muy pedagógica los derechos morales y su difusión se ha realizado a través de talleres pedagógicos presenciales con colegios, fundaciones y escuelas de música y arte de diferentes municipios como Pamplona y Ocaña en Norte de Santander; Combia en el departamento de Risaralda, Valledupar en el departamento del César y Bogotá, teniendo un impacto muy positivo en los niños y niñas asistentes, quienes a partir de esta publicación desarrollaron sus propias obras literarias o artísticas.

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](#).



# 2022

## AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS



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



Lanzamiento:

la aventura creativa de  
**Lira y Bongó**  
a través del Derecho de Autor!

Los Guardianes  
de la Creatividad |



Lanzamiento:

la aventura creativa de  
**Lira y Bongó**  
a través del Derecho de Autor!

Los Guardianes  
de la Creatividad |



Lanzamiento:

la aventura creativa de  
**Lira y Bongó**  
a través del Derecho de Autor!

Los Guardianes  
de la Creatividad |



Lanzamiento:

la aventura creativa de  
**Lira y Bongó**  
a través del Derecho de Autor!

Los Guardianes  
de la Creatividad |



# 2022

## AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS



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

Taller Creativo en Pamplona - Norte del Santander, Museo Casa Colonial y Colegio Brighton



Taller Creativo en Bogotá D.C. – Fundación Batuta



2022

AUDIENCIA PÚBLICA DE  
RENDICIÓN DE CUENTAS



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

Taller Creativo en Combia – Risaralda, Institución Educativa Departamental Combia



Taller Creativo en Valledupar– Pereira, Fundación Festival de la Leyenda Vallenata



# 2022

## AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS



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

Taller Creativo en Ocaña – Norte del Santander, Colegio Nacional José Eusebio Caro



Enlace al video: <https://www.youtube.com/shorts/nocd6GMV3AI>

**Esta aventura  
continuará...**







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

El proceso de quejas, reclamos y sugerencias coordinado por esta área se destaca por su agilidad y efectividad, permitiendo a la ciudadanía, no solo presentar sus reclamaciones por diferentes canales habilitados para este fin, sino obtener respuestas oportunas y de fondo sobre cada situación planteada.

Para la DNDA, el proceso de quejas y reclamos constituye la oportunidad ideal para mejorar constantemente sus servicios y consolidar la relación con los diferentes usuarios que acuden a la entidad.

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

1. Formulario virtual ubicado en el home del sitio web de la DNDA: <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.

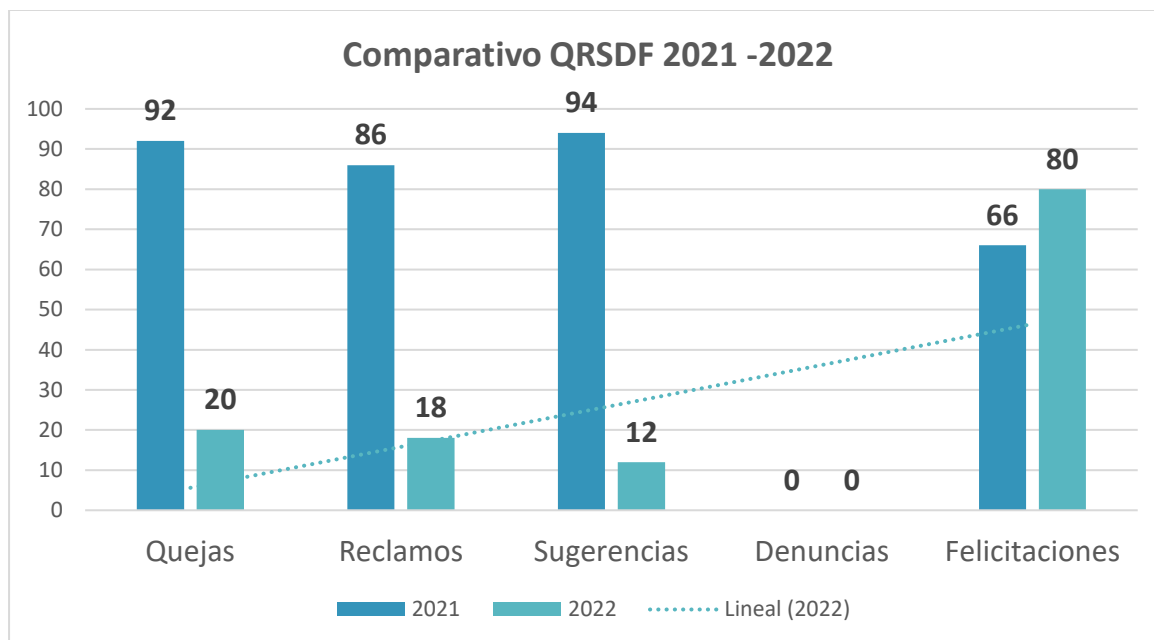
Una vez se recibe una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación (PQRSDF), se surte el siguiente procedimiento:

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.

A continuación se relaciona el número de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas 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:



También se debe aclarar que las Quejas, Reclamos y Sugerencias interpuestas en este periodo, se han debido en un 97% a problemas técnicos con el servicio de Registro de Obras, ya que este requiere de la implementación de varias mejoras en el aplicativo de registro en línea para mayor agilidad de los ciudadanos al registrar sus obras.

### 3. 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.



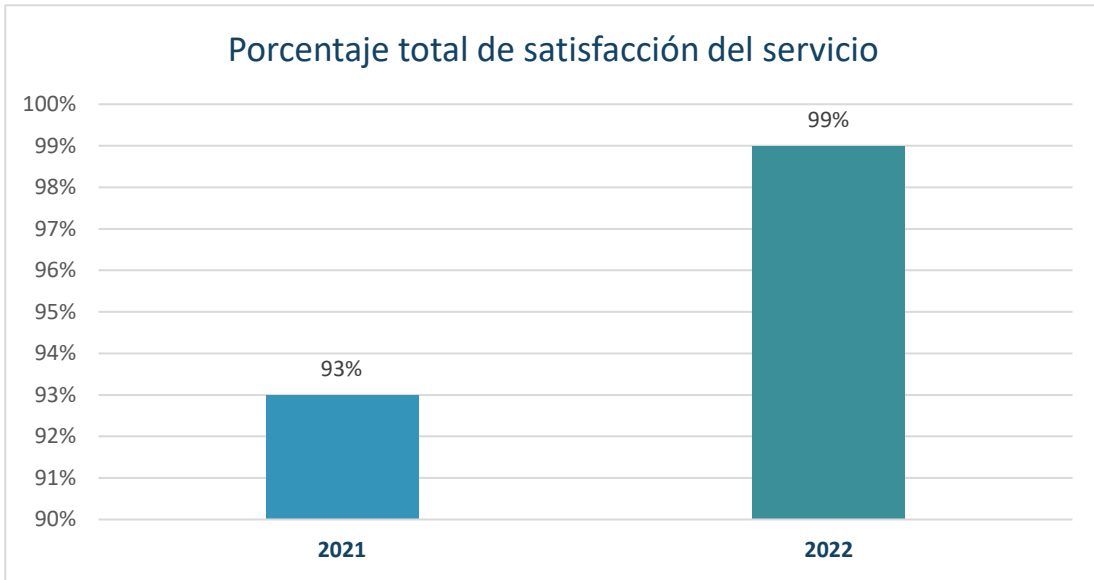
4. Medición de la satisfacción ciudadana a través de la implementación de formularios de calificación por cada servicio brindado, los cuales se encuentran publicados en el sitio web de la DNDA, al tiempo que son enviados a los correos de cada ciudadano que fue atendido de manera presencial o telefónica en la entidad:

- Formulario del servicio telefónico:  
[https://docs.google.com/forms/d/1qbHRILD18acpZLoj-ijjkdd7NLUsumJGmMEcxjCWRDs/viewform?edit\\_requested=true](https://docs.google.com/forms/d/1qbHRILD18acpZLoj-ijjkdd7NLUsumJGmMEcxjCWRDs/viewform?edit_requested=true)
- Formulario del servicio de registro de obras:  
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdpCVDRc7s0FlrOPToqNk-WUVQgDRBhg10vEYrYaMvFDX98aA/viewform>
- Formulario del servicio de asesoría jurídica:  
[https://docs.google.com/forms/d/18N\\_8i0T6BdOoajoBqs2pXZn6Af2PIFyfTkTKtEqG0k/viewform?edit\\_requested=true](https://docs.google.com/forms/d/18N_8i0T6BdOoajoBqs2pXZn6Af2PIFyfTkTKtEqG0k/viewform?edit_requested=true)
- Formulario del Centro de Conciliación y Arbitraje:  
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd2oTgRTczTfMe9GPzXDGEqRNZtcH4kpligSW9CjghXIKachg/viewform>
- Formulario general:  
<http://52.247.48.139:8083/EvaluacionServicio/evaluacionservicio>

De los resultados obtenidos se elabora un informe trimestral, el cual es compartido al interior de la DNDA a través del correo institucional y la Intranet, para que cada oficina lo revise, analice y tome las medidas a que haya lugar para mejorar los aspectos que los ciudadanos solicitan, así como es enviado a la directora general para su revisión y análisis.

A continuación se hace un recuento general de los resultados de dichos informes:







#### 4. 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:

- **Boletín Creadores de sueños:** Es un boletín de formato audiovisual, cuyo objetivo es dar a conocer las historias profesionales de autores y artistas destacados, así como evidenciar la importancia que el derecho de autor ha tenido en sus carreras, sirviendo de inspiración y ejemplo para otros creadores.

Su publicación es de carácter trimestral, a través de la cuenta de YouTube de la DNDA:

Para el periodo en mención, se realizaron los tres boletines planeados:

<https://www.youtube.com/playlist?list=PLTpZA51KTAAd0Q21RZBQfz6ZtxbN7Bz8nc>

- **Boletín La naranja en cifras, ahora Boletín Informativo:** Este boletín en formato digital, hace parte de la estrategia de rendición de cuentas trimestral que hace la DNDA a la ciudadanía, donde se les informa las cifras más relevantes de la entidad en dicho trimestre.

Dicho boletín se envía vía correo electrónico a las bases de datos de los diferentes públicos de la entidad y se publica en sus redes sociales.

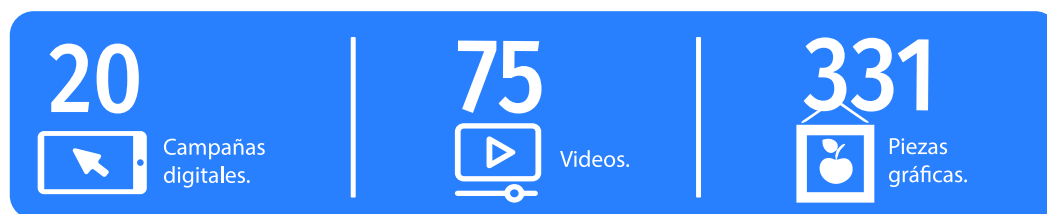
Al 31 de octubre del presente año, se realizaron 3 boletines, correspondientes a los tres primeros trimestres del año, en el siguiente vínculo se pueden consultar:

<https://tinyurl.com/9fwstd3a>

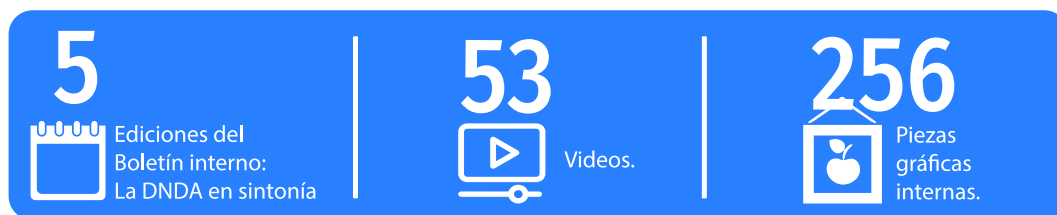
- **Boletines y comunicados de prensa:** A través de boletines y comunicados de prensa, esta dependencia mantiene informada a la opinión pública, sobre noticias destacadas que emite la DNDA y que sean del interés de la opinión pública. Estos boletines son enviados vía correo electrónico a la base de datos de medios de comunicación y publicados en el sitio web de la DNDA.



- **Sitio web:** En el portal [www.derechodeautor.gov.co](http://www.derechodeautor.gov.co) se presenta a nuestros diferentes públicos, toda la información institucional de nuestra entidad: trámites y servicios, el registro en línea de obras, fonogramas, actos y contratos relacionados con el derecho de autor y los derechos conexos, y todo lo referente a la temática autoral. Igualmente se realizaron como parte de la estrategia de comunicación externa:



- Y como parte de la estrategia de comunicación interna:



### 5. Crecimiento en un 6% de 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>

## 6. 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:



## 7. Retos para 2022

- ✓ **Rediseño del sitio web de la DNDA** 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

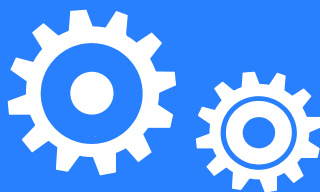
El subgrupo de TI de la UCSTI en cumplimiento de sus labores de apoyo tecnológico a la DNDA realizó las siguientes acciones:

### 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

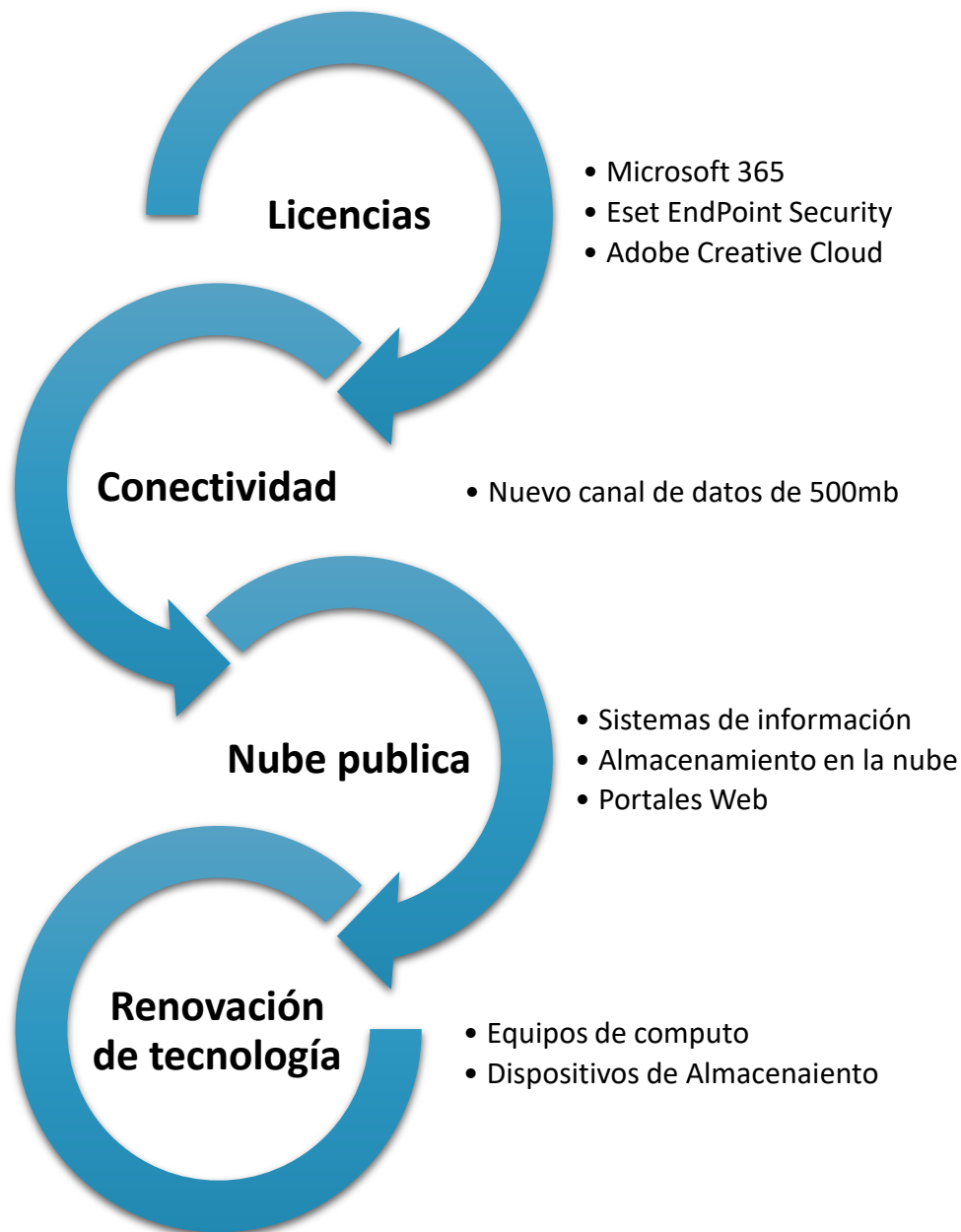
Solicitudes  
Mesa de ayuda  
externa

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:

Repositorio de Obras, Soporte Lógicos,  
Actos y Contratos Digitalizados

**150.000+**  
Documentos digitalizados catalogados

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.

#### 6. 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:

# 2022

## AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS



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

- 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

- Fin del documento



# AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2022

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



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