



Informe

RENDICIÓN DE CUENTAS

**Unidad de Comunicaciones,
Servicio al Ciudadano y
Tecnologías de la Información**

UCSTI



2023



AUDIENCIA PÚBLICA DE
RENDICIÓN DE CUENTAS

2023



DNDA
Dirección Nacional
de Derecho de Autor
Ministerio del Interior

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2023

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



Tabla de contenido

UNIDAD DE COMUNICACIONES, SERVICIO AL CIUDADANO Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -UCSTI	3
Proceso de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:.....	3
Proceso de servicio a la ciudadanía:	4
Comunicación externa:	5
Comunicación interna:.....	6
Redes sociales:	7
Apoyo logístico a eventos, charlas y seminarios:	7
Estrategia de sensibilización para el público infantil y adolescente: ¡La aventura creativa de Lira y Bongó a través del Derecho de Autor!.....	8



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

Período comprendido entre el 1° de enero al 30 de septiembre de 2023

El grupo de trabajo Unidad de Comunicaciones, Servicio al Ciudadano y Tecnologías de la Información (UCSTI), se encarga de coordinar las comunicaciones internas y externas de la DNDA, la política de atención al ciudadano, el proceso de sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones; y el proceso de tecnologías de la información. Con el objetivo de afianzar el reconocimiento nacional e internacional, y aumentar la satisfacción de los ciudadanos.

Logrando la siguiente gestión entre el 1° de enero al 30 de septiembre de 2023:

Proceso de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:

El proceso de quejas, reclamos y sugerencias coordinado por la UCSTI, 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 una relación de confianza con los diferentes usuarios que acuden a la entidad.

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

- Formulario virtual ubicado en el home del sitio web de la DNDA: <http://derechodeautor.gov.co:8080/quejas-reclamos-sugerencias-y-felicitaciones>
- Correo institucional: info@derechodeautor.gov.co
- Línea telefónica gratuita nacional: 01 8000 127878, así como la línea 601-7868220.
- Formularios físicos para la atención presencial.

De las **94.836 solicitudes** recibidas entre el **1° de enero al 30 de septiembre de 2023**, las cuales fueron resueltas en términos: A continuación, se relaciona el número de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas

	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones
2023 (del 1° de enero al 30 de septiembre).	35	25	22	0	540



Igualmente se relaciona el total de solicitudes recibidas en el período en mención:

Solicitudes recibidas entre el 1° de enero al 30 de septiembre de 2023:	
Solicitudes de registro de obras	89.397
Consultas	61
Demanda/denuncia	0
Derechos de petición	263
Acción de tutela	90
Quejas	35
Reclamos	25
Sugerencias	22
Felicitaciones	540
Solicitudes de información	3.876
Solicitudes de concepto	30
Solicitud de certificados de registro	371
Solicitudes de copias	126
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0
Total de número de solicitudes recibidas	94.836

Proceso de servicio a la ciudadanía:

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
- 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_8i0T6BdOoajoBqs2pXZn6Af2PIFfYtfkTKtEqG0k/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.

A continuación, se hace un recuento total sobre el porcentaje de satisfacción de los servicios brindados por la DNDA del período en mención:

	Atención telefónica	Asesoría Jurídica	Registro de obras	Centro de Conciliación	Capacitaciones	Total % de satisfacción
2023 (Del 1° de enero al 22 de septiembre).	98%	96%	98%	NA	99%	98%

Comunicación externa:

La 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: <https://tinyurl.com/4z2wez3w>



- **Boletín boletín informativo “La DNDA en cifras”:** Es una rendición de cuentas trimestral a la ciudadanía en formato boletín digital, donde les informamos las cifras más relevantes de la entidad en dicho trimestre. Este 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:
<https://tinyurl.com/4d5utz5k>
- **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 nuestro sitio web:
<https://tinyurl.com/3pk5hujx>
- **Sitio web:** En el portal 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.
- **Campañas digitales:** Como parte de la estrategia de posicionamiento de la DNDA y sensibilización sobre la importancia de proteger y respetar el Derecho de Autor, la UCSTI realizó diferentes campañas en redes sociales, las cuales se acompañaron de videos y piezas gráficas:

Campañas externas	166
Videos externos	212
Piezas gráficas externas	722

Comunicación interna:

Esta dependencia también desarrolla diferentes campañas de comunicación interna en procura de propiciar un mejor clima organizacional y un mayor sentido de pertenencia por parte de sus integrantes, a través de diferentes campañas comunicacionales enviadas a los correos institucionales y publicadas en la Intranet: <http://intranet.derechodeautor.gov.co:82/>

Así como como el envío del Boletín Interno: La DNDA en sintonía: <http://intranet.derechodeautor.gov.co:82/>

Durante el periodo en mención, se realizaron un total de:



Campañas internas	149
Videos internos	37
Piezas gráficas internas	590

Redes sociales:

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 crecimiento anual:

Red Social	2023 (Al 30 de septiembre)	% de crecimiento respecto a septiembre de 2022
Facebook	32.452	0,50%
X (Twitter)	14.710	1%
YouTube	11.295	10%
Instagram	5.837	10%
LinkedIn	4.392	91%
Tik Tok	935	5%
Treads	866	No aplica
TOTAL	70.487	7%

Apoyo logístico a eventos, charlas y seminarios:

La Unidad de Comunicaciones 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 participó en el apoyo logístico (convocatoria, difusión, inscripciones, protocolo, piezas gráficas, presentaciones, cubrimiento fotográfico y de redes sociales), de los siguientes eventos:



Capacitaciones	20 Webinars
Seminarios	3 seminarios (Filbo, Popayán y Bucaramanga).
Talleres para menores de edad: Lira y Bongó	6 talleres de Lira y Bongó realizados (1 taller en Cota, 1 en Bucaramanga y 3 en Málaga, Santander).
29 eventos realizados	

Estrategia de sensibilización para el público infantil y adolescente: ¡La aventura creativa de Lira y Bongó a través del Derecho de Autor!

Esta estrategia que arrancó en el año 2022, está compuesta por dos publicaciones literarias, la primera de ellas en género cuento, con el subtítulo “La casa de los derechos morales”, dirigida a niños y niñas entre los 5 y 10 años. Y la segunda en género cómic, dirigida a adolescentes entre los 11 y 17 años, con el subtítulo “En búsqueda del bordón de los derechos patrimoniales”.

Dichas publicaciones tienen como objetivo sensibilizar y llevar el conocimiento del derecho de autor a las nuevas generaciones de ciudadanos de todas las regiones del país, en lenguaje claro y de manera muy pedagógica, para que desde temprana edad conozcan los derechos que tienen sobre sus creaciones, además de inculcarles valores éticos, fomentar la creatividad, proteger la propiedad intelectual y prepararlos para un mundo digital en constante evolución. Al tiempo que pretende contribuir al desarrollo de una sociedad que valora y respeta el trabajo creativo de nuestros autores y artistas, lo cual redundará a futuro, en la disminución de las cifras de piratería.

Este hermoso proyecto liderado por parte del equipo de comunicaciones de la Dirección Nacional de Derecho de Autor de Colombia, Natalia Arias Puerta, Cristian Poveda Barreto y Tito Perilla González, comprende todo un universo narrativo, el cual cuenta con su respectivo audio libro pensado para nuestros pequeños grandes artistas que son invidentes o que aún no saben leer. Además de apostarle a un enfoque narrativo transmedia, expandiéndose a través de diferentes canales y formatos, en este caso: escrito, audiovisual y digital, para enriquecer la experiencia de los lectores y participar de manera más activa de esta publicación, la cual les brinda un recorrido por todas las regiones de Colombia, mientras cumplen misiones y se convierten en héroes que respetan y hacen respetar el derecho de autor, que no es otra cosa que el salario de nuestros creadores.

Dicho proyecto también se viene acompañando de talleres pedagógicos, dictados en diferentes regiones del país por los mismos autores de la publicación, como el corregimiento de Combia en Risaralda, Pamplona y Ocaña en Norte de Santander, Valledupar, Cesar, Bogotá y Cota, Cundinamarca y Bucaramanga y Málaga, Santander.

El impacto de esta aventura creativa se podrá ver con más fuerza en el largo plazo, cuando la población beneficiada con esta iniciativa llegue a la edad adulta con una cultura de respeto al derecho de autor, lo cual



se verá reflejado en la disminución de las cifras de piratería y en una sociedad más respetuosa del trabajo creativo de nuestros autores y artistas.

Ingresar al sitio web: <http://www.derechodeautor.gov.co:8081/tiposDeDerechosDeAutor/index.html>

Sobre el proyecto: <https://youtu.be/aOhg1oMepxU?si=Bbnlc7v3YL0Xv-Z8>



- Fin del documento



AUDIENCIA PÚBLICA DE
RENDICIÓN DE CUENTAS

2023

Síguenos

@derechodeautor

@derechodeautor

/company/derechodeautor

@Derechodeautorcol

@derechodeautor

@derechodeautor

derechodeautorcol

Contáctanos

www.derechodeautor.gov.co

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