

Unidad de Divulgación y Prensa



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**

Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior



Unidad de Divulgación y Prensa



Programa de Atención al Ciudadano

- Seminario internacional

En el marco de esta feria, la DNDA también realizó los días 8 y 9 de mayo, un Seminario donde se abordó el tema: “LOS NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO DE LA INDUSTRIA EDITORIAL”. Este evento académico contó con un grupo de expertos internacionales y nacionales de primer nivel y la asistencia de 227 personas, confirmando el reconocimiento que hace la sociedad en general al derecho de autor, tema que genera cada vez más un volumen informativo a todo nivel, por cuanto sustenta una relación con el mundo sensible y enriquece el patrimonio cultural de nuestro país en aras de su desarrollo.



Teniendo presente que en la Dirección Nacional de Derecho de Autor nos debemos a nuestros usuarios, quienes son nuestra razón de ser, se ha desarrollado e implementado toda una estrategia de Servicio al Ciudadano, la cual la conforman las siguientes actividades:

- Manual de Protocolos de Atención al Ciudadano.
- Participación en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano.
- Implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Canales de comunicación efectivos con nuestros ciudadanos.
- Actualización del Sistema Único de Trámites de acuerdo con la normatividad vigente.
- Calificación de la Atención al Ciudadano.

Todas estas actividades propenden por brindar un servicio de excelencia a nuestros ciudadanos, el cual ha sido por años nuestro factor diferenciador y de reconocimiento.

a. Manual de Protocolos de Atención al Ciudadano:

La Unidad de Divulgación y Prensa, encargada de la estrategia de Atención al Ciudadano, elaboró en el año 2013, el Manual de Protocolos de Atención al Ciudadano dirigido a los servidores públicos de la Dirección

Nacional de Derecho de Autor, donde se dictan las disposiciones generales y los lineamientos para la adecuada prestación del servicio, y así conseguir que la atención a la ciudadanía sea un servicio homogéneo, aportando directrices generales que permitan la prestación de servicios de manera ordenada, sistemática y coherente con las necesidades de la ciudadanía, incluyendo la población especial, la atención de personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres en estado de embarazo.

b. Participación en las Ferias de Atención al Ciudadano:

Estas ferias son una iniciativa liderada por el Departamento Nacional de Planeación, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y la Alta Consejería Presidencial para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa, que buscan acercar el Estado a la comunidad y facilitar el acceso a todos los servicios, trámites, programas y campañas que ofrecen las entidades de la Administración Pública.

La DNDA hizo presencia institucional en las Ferias realizadas durante este 2014, en los municipios de Malambo (Atlántico), Tumaco (Nariño), Cauca (Antioquia), Cartago (Valle), Riohacha (Guajira), logrando descentralizar todos los servicios de la entidad y atender a un promedio de 900 personas.

c. Implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

En el año 2014, se realizó la actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la DNDA, el cual se constituye en la herramienta de seguimiento a los riesgos que se presenten en los procesos institucionales y que se encuentran identificados y consignados en el Mapa de Riesgo de Corrupción de la Dirección Nacional de Derecho de Autor y a los mecanismos que promuevan una eficiente atención al ciudadano y satisfacción de nuestro usuario.

d. Canales de comunicación efectivos con nuestros ciudadanos

Entre los canales de comunicación que la Unidad de Divulgación y Prensa tiene implementados para informar a los ciudadanos del acontecer de la

Entidad, se encuentran los siguientes:

- **Boletín País de Creadores:** Es un boletín donde se entrevistan autores y artistas que son exitosos en su emprendimiento cultural y que sirven como ejemplo a otros creadores. Su publicación es de carácter bimensual y de manera virtual, enviándose a la base de datos general de la DNDA conformada por 92 mil personas y publicándose en el sitio web www.derechodeautor.gov.co en el link País de Creadores.

- **Boletín Informativo:** Ofrece una reseña trimestral de artículos y noticias de la Dirección Nacional de Derecho de Autor, para informarle a los ciudadanos sobre las actividades realizadas y a realizar de la entidad. Se divide en 6 secciones: Editorial, Conceptos, Agenda legislativa, Noticias, Capacitaciones y Panorama internacional. Su envío se hace a la base de datos general y se deja publicado en el sitio web www.derechodeautor.gov.co en el link Boletín Informativo.

- **Redes sociales:** Desde el año 2009, la DNDA creó nuevos canales de comunicación con los usuarios a través de las redes sociales, las cuales tienen el siguiente número de seguidores a corte del 30 de noviembre de 2014.



Facebook: En el fan page [Facebook.com/derechodeautor](https://www.facebook.com/derechodeautor), la DNDA tiene 10.990 seguidores.



Twitter: En la cuenta de twitter [@derechodeautor](https://twitter.com/derechodeautor), contamos en la actualidad con 8.874 seguidores.



Canal de Youtube: Se cuenta con 144 suscriptores.



Blog: Este servicio informativo y de interacción con el usuario, nos ha permitido saber sus opiniones sobre diferentes temas y a su vez se ha podido optimizar como canal para la realización de las audiencias públicas virtuales de rendición de cuentas.

- **Boletines y Comunicados de Prensa:** A través de boletines y comunicados de prensa,

esta dependencia mantiene informada a la opinión pública, sobre eventos e información que sea del interés de todos los colombianos. Estos boletines son enviados a medios de comunicación y publicados en el sitio web www.derechodeautor.gov.co en el link Noticias y Eventos.

- **Sitio web:** www.derechodeautor.gov.co 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.

- **Suscripción a servicios de información:** El sitio web de la DNDA pone a disposición del usuario, un

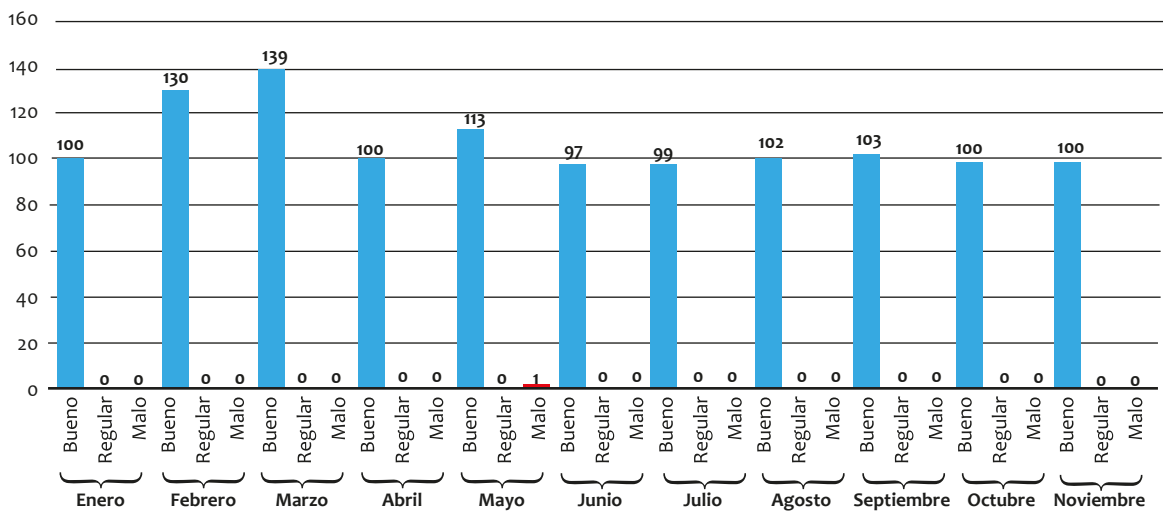
servicio de registro de su correo electrónico a través del cual se puede suscribir a los boletines, comunicados, circulares y a toda la información que genera esta entidad.

e. Actualización del Sistema Único de Trámites de acuerdo con la normatividad vigente

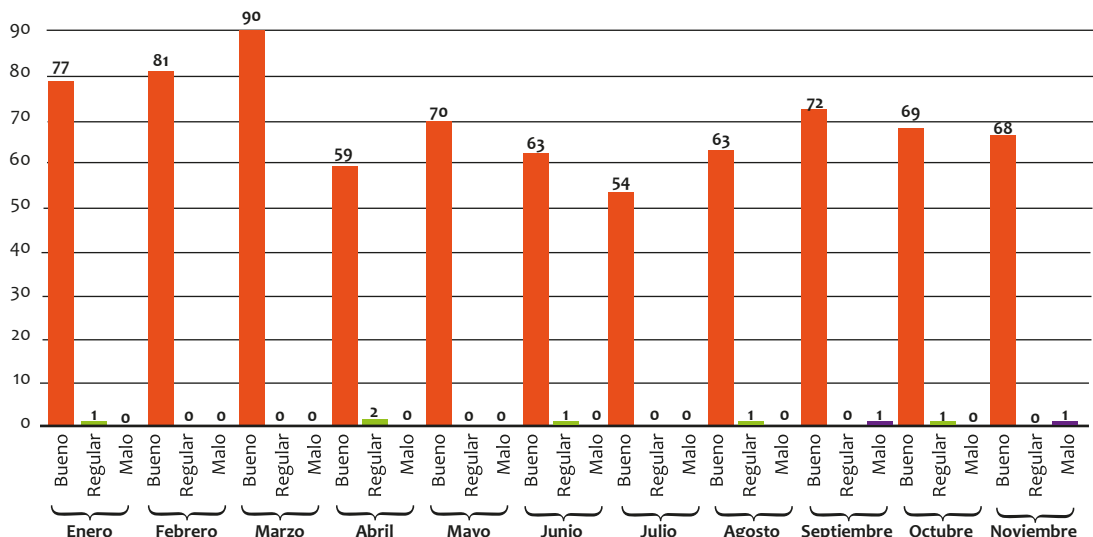
Todos los trámites y servicios que maneja la Entidad, se han actualizado en el Sistema Único de Trámites de acuerdo con la normatividad vigente.

f. Calificación de la Atención al Ciudadano:

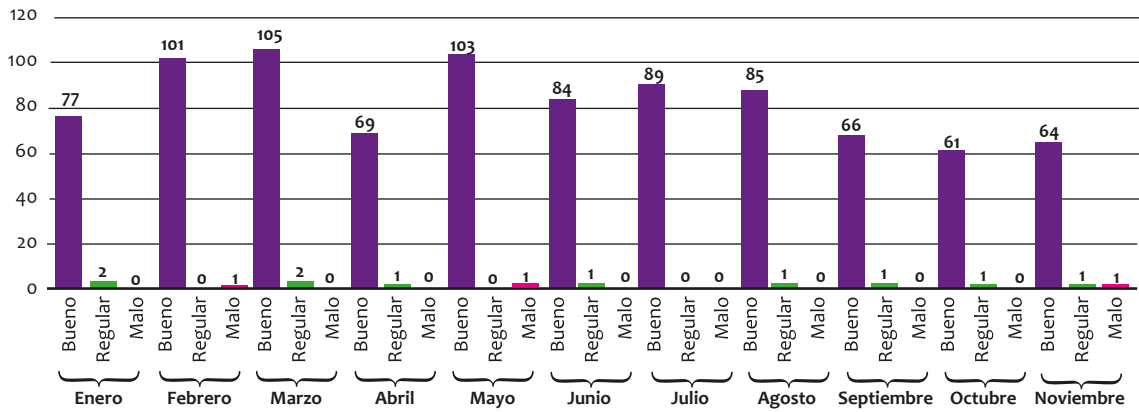
Atención de la Recepcionista



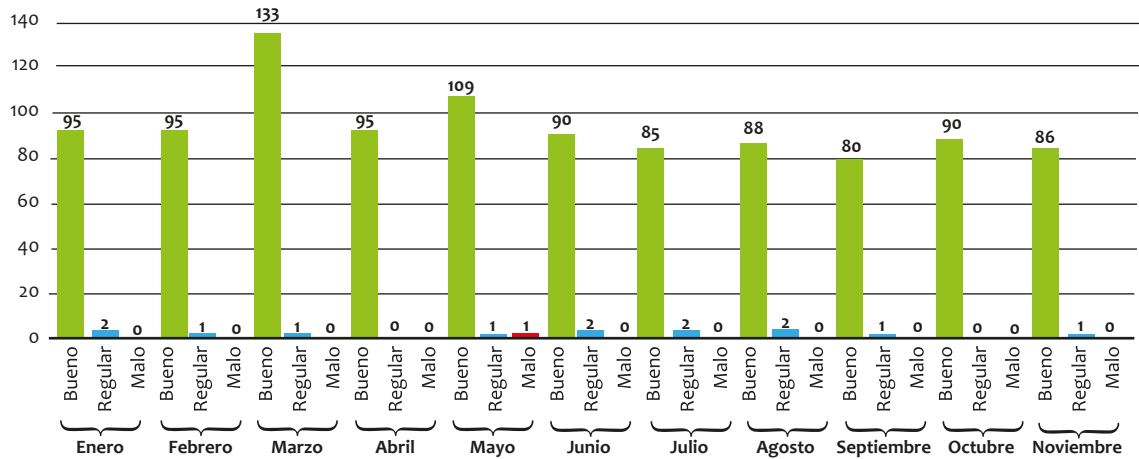
Atención de las Funcionarias de la Ventanilla de Atención al Ciudadano



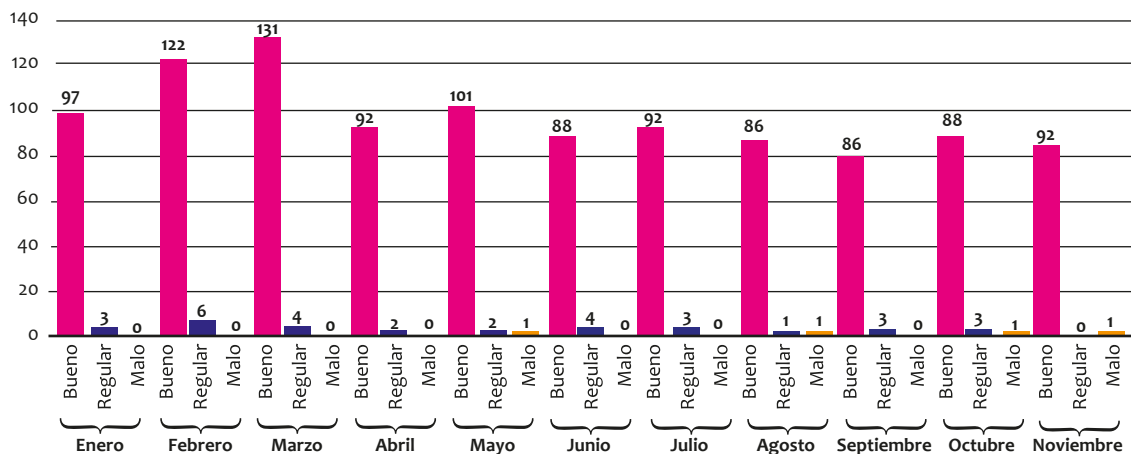
Atención de los Abogados



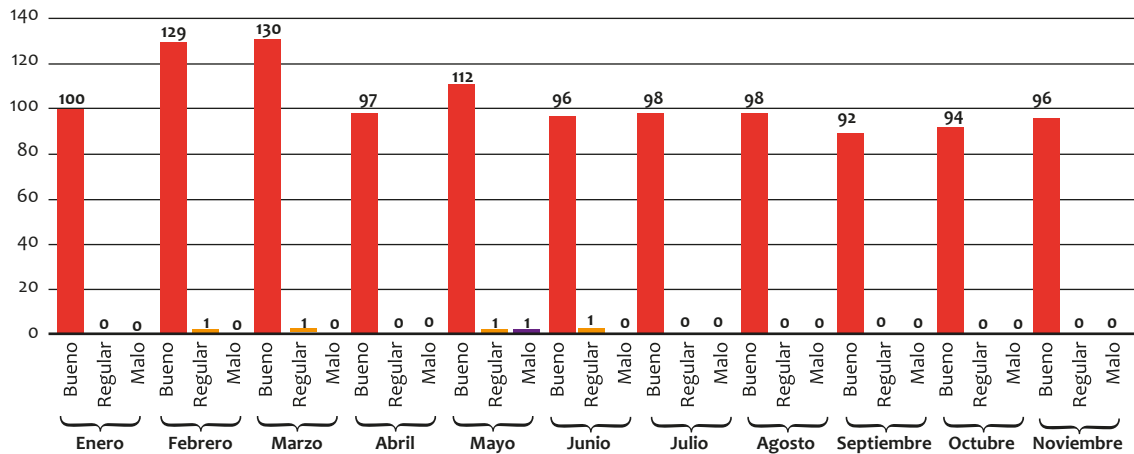
Orientación en el trámite realizado



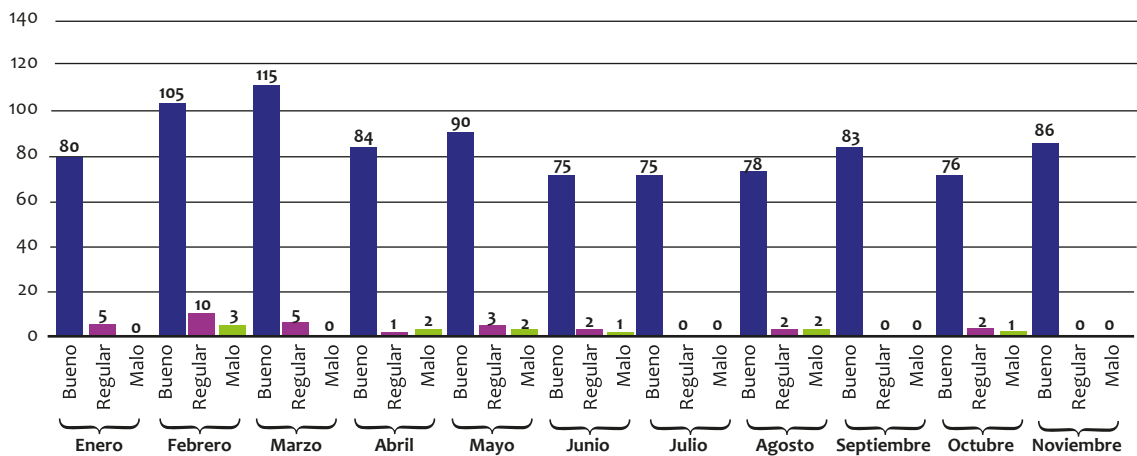
Rapidez en el trámite realizado



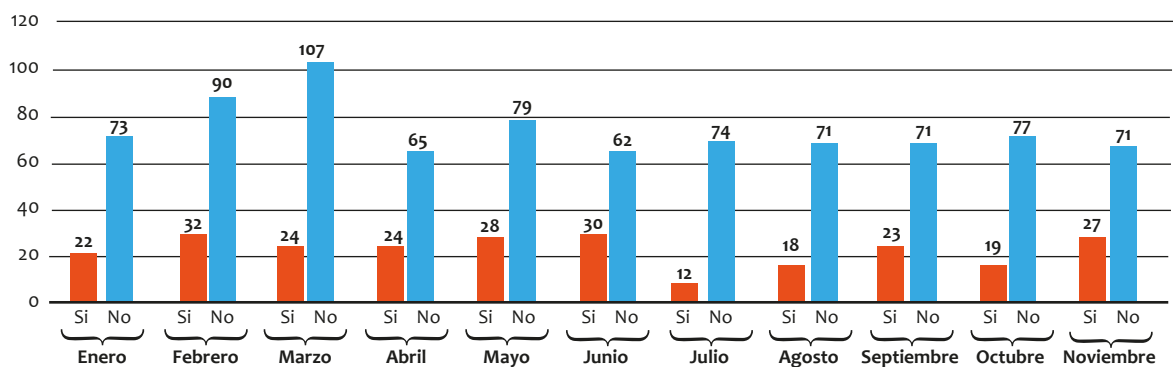
Comodidad y limpieza en las instalaciones



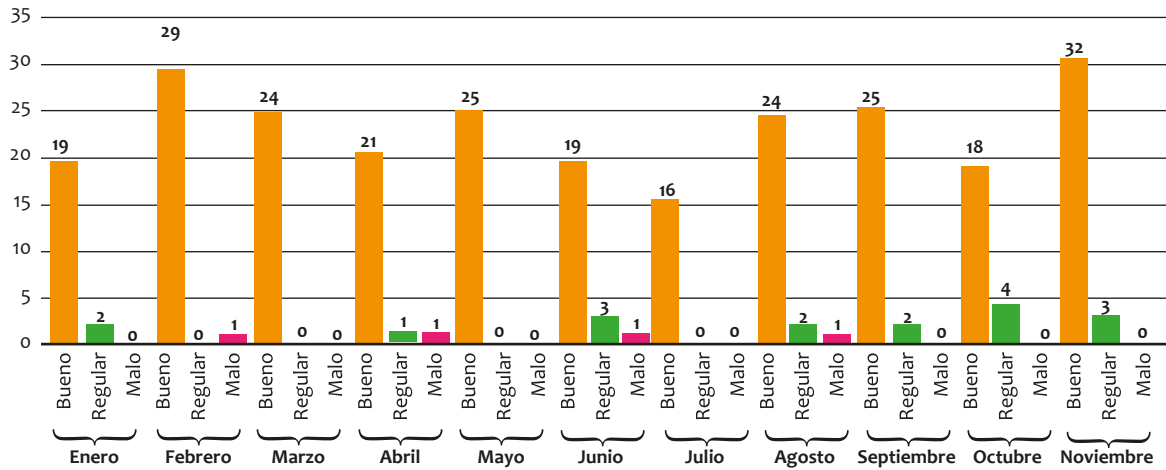
Suministro del material informativo



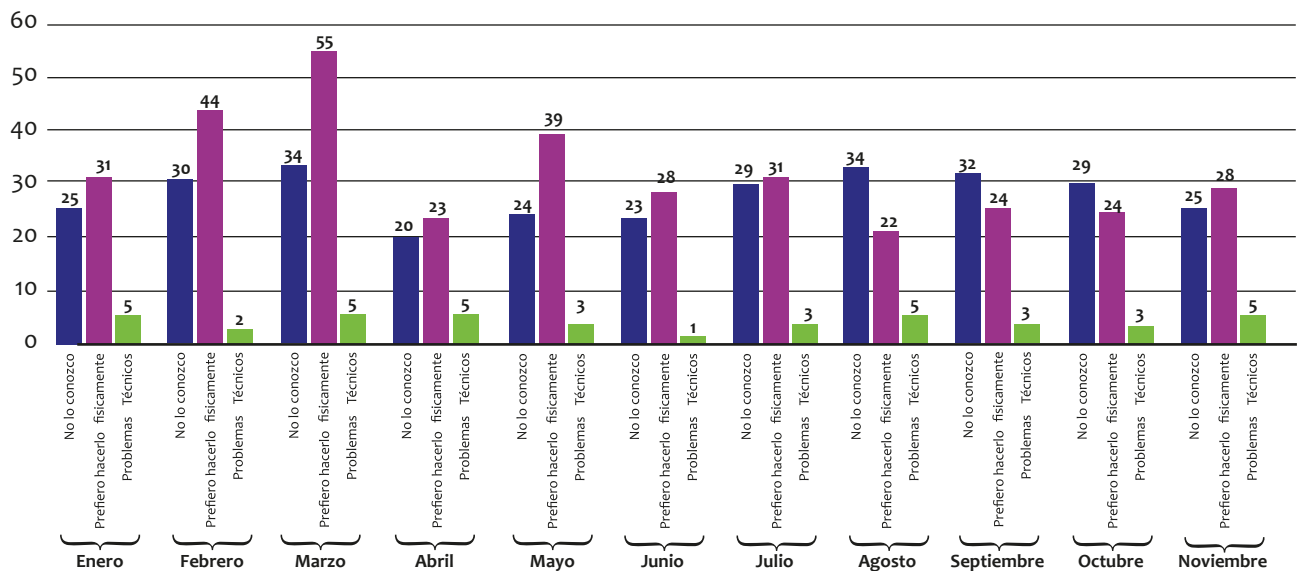
Ha registrado sus obras en línea



¿Cómo califica el servicio de registro en línea?



¿Por qué no ha utilizado el servicio de registro en línea?





Impactos en medios de comunicación

A través del free press (prensa gratuita), la Unidad de Divulgación y Prensa gestiona diferentes entrevistas o la publicación de noticias en los medios de comunicación a nivel nacional para difundir la importancia del respeto al derecho de autor, así como dar a conocer las diferentes noticias que genera esta entidad y que son del interés de la opinión pública.

Durante lo que va corrido del año, se han logrado 89 impactos, haciendo que la entidad figurará en los principales medios de comunicación del país.



Eventos para promover el respeto al derecho de autor

Celebración del 23 de abril, día mundial del derecho de autor

El 23 de abril de cada año se celebra el Día Mundial del Derecho de Autor, una fecha escogida por la Conferencia General de la UNESCO por ser muy simbólica para la literatura mundial, puesto que el 23 de abril de 1616 fallecieron Cervantes, Shakespeare y el Inca Garcilaso de la Vega. La fecha también coincide con el nacimiento o la muerte de otros autores prominentes como Maurice Druon, Haldor K.Laxness, Vladimir Nabokov, Josep Pla y Manuel Mejía Vallejo.

Para celebrar este día tan importante para los autores y artistas colombianos, la DNDA y el Ministerio del Interior, realizaron el Conversatorio: Tejiendo una cultura de respeto al derecho de autor

Este evento se llevó a cabo en el Auditorio de la sede La Giralda del Ministerio de Interior y contó con la participación del Ministro del Interior, Aurelio Iragorri Valencia, el director general de la Dirección Nacional de Derecho de Autor,

Giancarlo Marcenaro Jiménez y representantes de los autores y artistas:

- Andrés Cepeda: Compositor y Cantante.
- Germán Castro Caycedo: escritor y merecedor de doce premios nacionales de periodismo y seis internacionales.
- Andrés López: comediante y actor.
- Juan Sebastián Aragón: Actor, director de teatro y Presidente de Actores Sociedad Colombiana de Gestión.
- Alessandro Angulo: Productor Audiovisual y Gerente de Laberinto Producciones.

Este conversatorio, que fue de carácter gratuito, asistieron un aproximado de **100 personas**.

27ª Feria Internacional del Libro de Bogotá

Un Seminario Internacional, un stand institucional y la celebración del día mundial del derecho de autor, fueron algunas de las actividades que la Dirección Nacional de Derecho de Autor organizó durante la 27ª Feria Internacional del Libro de Bogotá que se realizó del 29 de abril al 12 de mayo de este año:

- Stand institucional:



Este año la entidad contó de nuevo con un stand institucional, el cual fue visitado por más de 3.000 personas que pudieron

registrar sus obras, recibir asesoría jurídica, obtener material especializado en la materia y disfrutar de las presentaciones musicales que realizaron los usuarios del proyecto de emprendimiento de esta entidad, llamado Cre@net.

