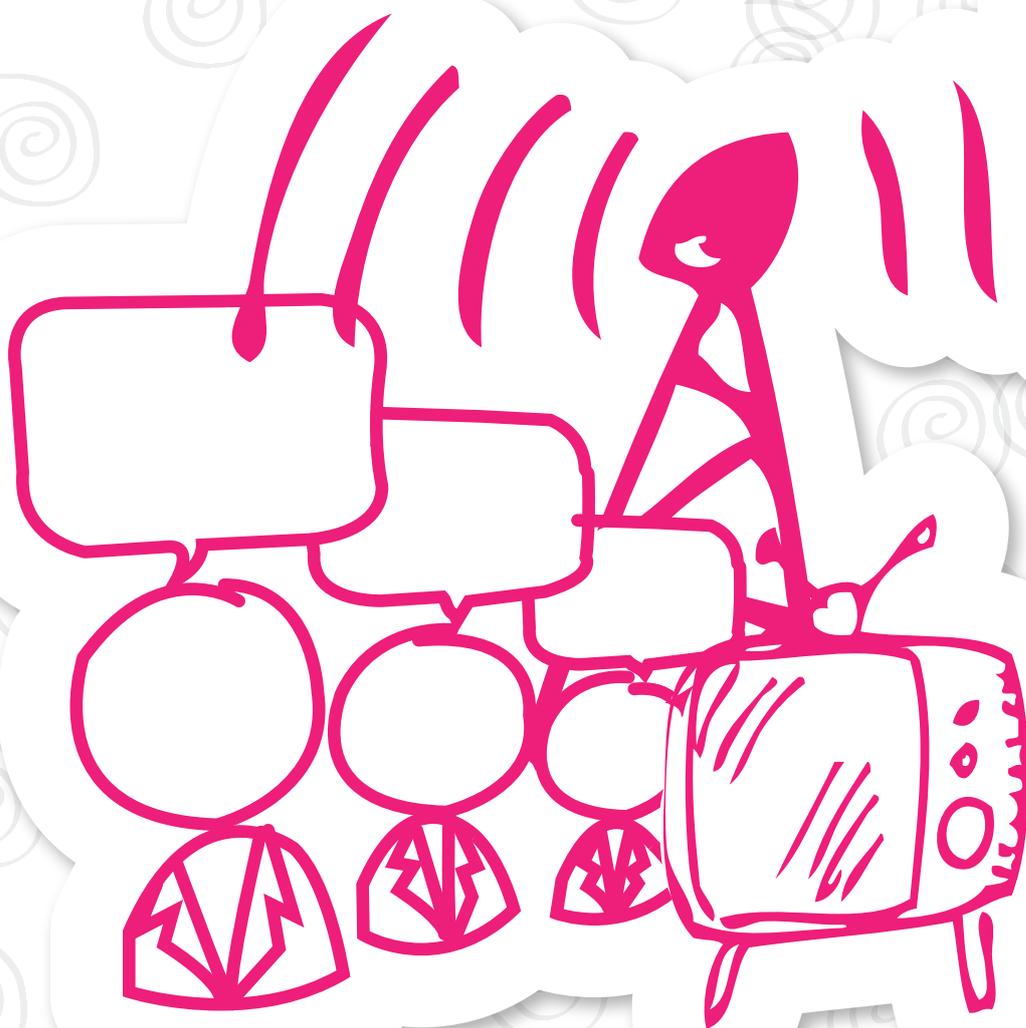


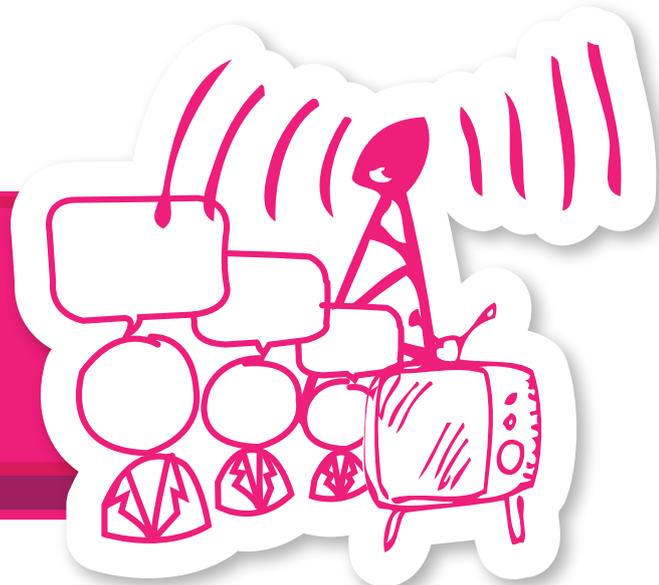
Unidad de comunicaciones y servicio al ciudadano



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**
Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior

DNDA
¡Promovemos la creación!

Unidad de comunicaciones y servicio al ciudadano



Impactos en medios de comunicación

1. IMPACTOS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

A través del free press (prensa gratuita), la Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, gestiona diferentes entrevistas y publicaciones de noticias en los medios de comunicación del país 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 corrido del año (30 de noviembre), se han logrado 42 publicaciones en los principales medios, haciendo que la entidad figurará en los principales medios de comunicación del país.



2. EVENTOS PARA PROMOVER EL RESPETO AL DERECHO DE AUTOR

2.1. 28ª 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 28ª Feria Internacional del Libro de Bogotá que se realizó del 21 de abril al 3 de mayo de este año:

2.2.1. STAND INSTITUCIONAL:

Este año la entidad contó de nuevo con un stand institucional, el cual fue visitado por más de 2.000 personas que pudieron registrar sus obras, recibir asesoría jurídica y obtener material especializado en la materia.



2.2.2. SEMINARIO INTERNACIONAL

En el marco de esta feria, la DNDA también realizó un Seminario internacional donde se abordó el tema: "La cadena de valor de la industria editorial en un ambiente de convergencia tecnológica". Este evento académico contó con un grupo de expertos internacionales y nacionales de primer nivel y la asistencia de 134 personas.



3. ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Mediante la resolución 256 de 13 de octubre de 2015, se creó la Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, anteriormente conocida como Unidad de Divulgación y Prensa. Lo anterior, con el propósito de darle una mayor relevancia a los temas de servicio al ciudadano. La estrategia de Servicio al Ciudadano de la DNDA para este 2015, estuvo conformada por las siguientes actividades:

- a. Implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- b. Canales de comunicación efectivos con nuestros ciudadanos
- c. Cumplimiento del Manual de Atención al Ciudadano
- d. Actualización del Sistema Único de Trámites de acuerdo con la normatividad vigente
- e. Informes de los servicios brindados por la DNDA

a. Implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

En el año 2015, 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 Riesgos de Corrupción de la Dirección Nacional de Derecho de Autor.

Ver informe.

b. 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.



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:** El 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.

c. Cumplimiento del Manual de Atención al Ciudadano:

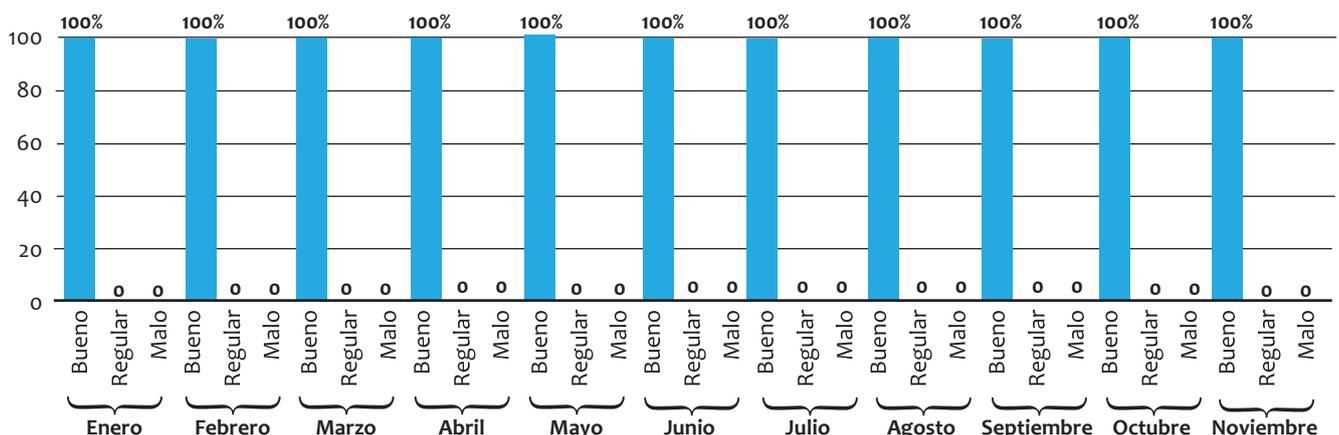
La Unidad de Divulgación y Prensa, encargada de la estrategia de Atención al Ciudadano, elaboró en el año 2013, el Manual de Protocolos de Atención al Ciudadano dirigido a los servidores públicos de la Dirección Nacional de Derecho de Autor, donde se dictan las disposiciones generales y los lineamientos 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.

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

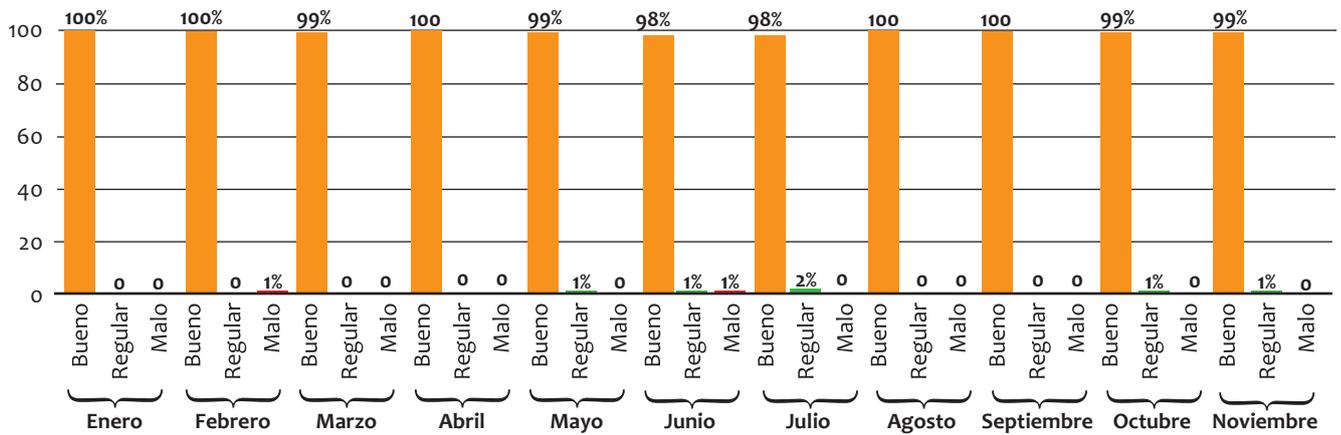
Todos los trámites y servicios que maneja la Entidad, se han actualizado en el Sistema Único de Trámites de acuerdo con la normatividad vigente.

e. Informes de los servicios brindados por la DNDA

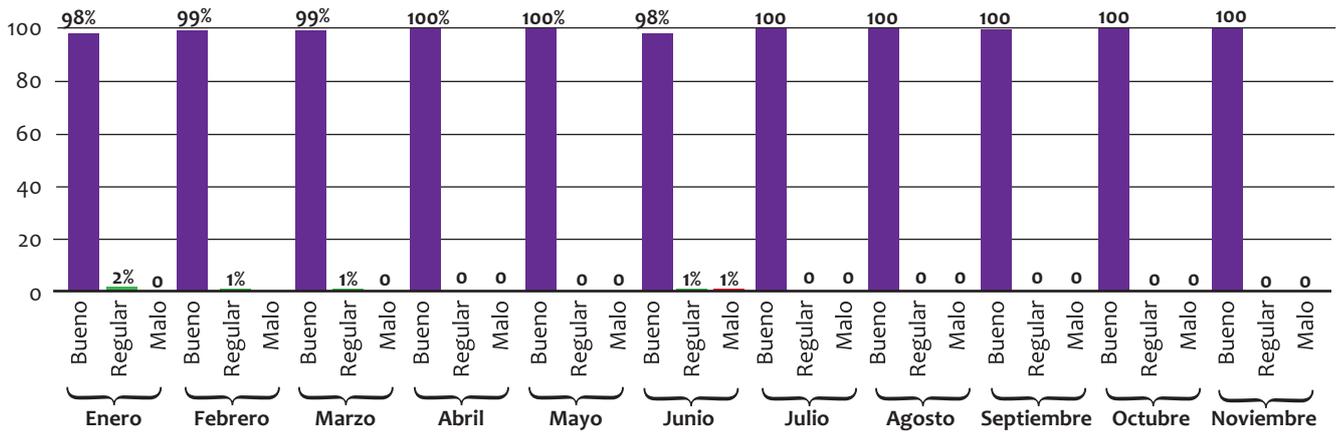
Atención de la Recepcionista



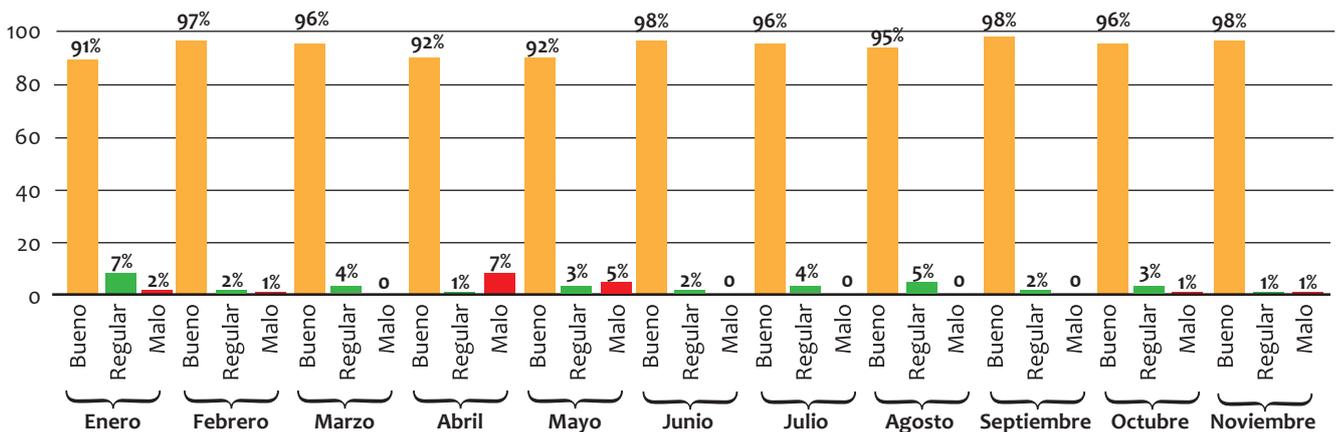
Atención Radicadores



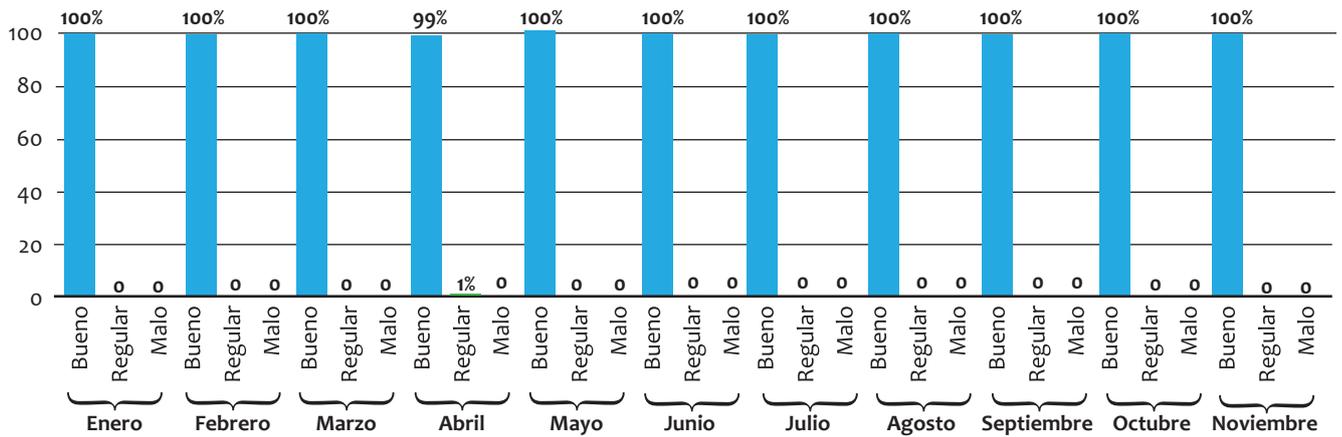
Atención de los Abogados



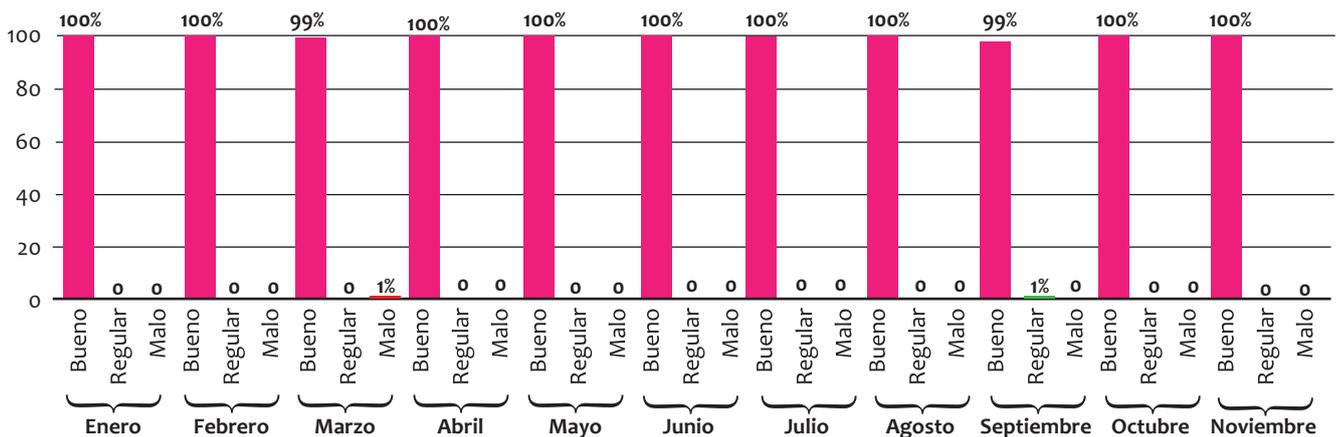
¿Cómo califica el servicio de registro en línea?



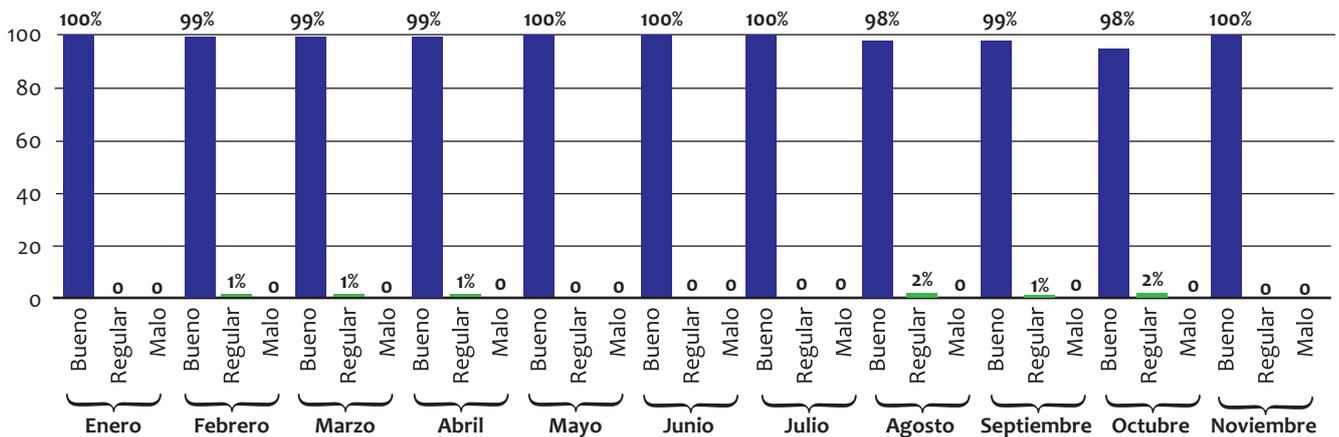
Comodidad y limpieza en las instalaciones



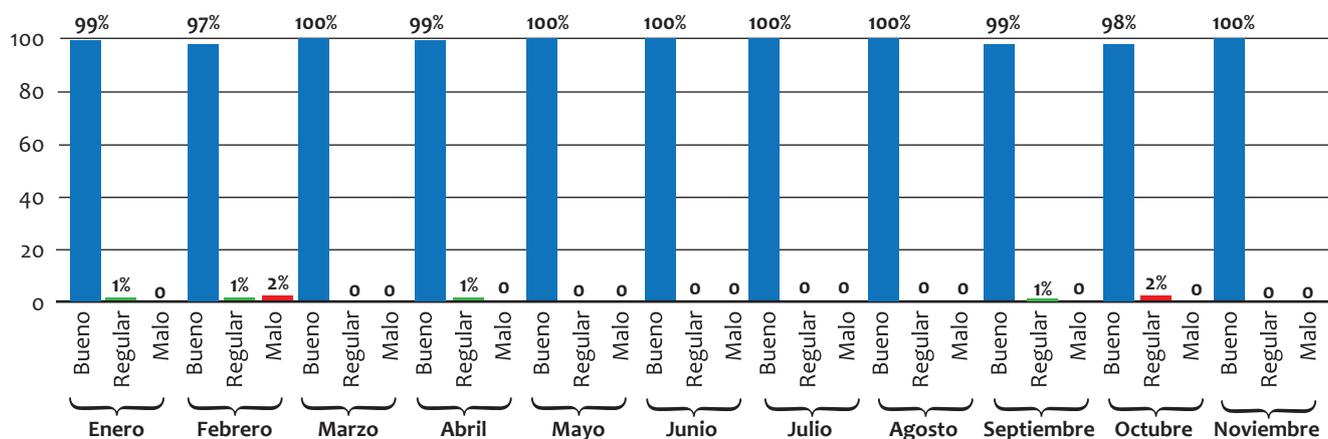
Orientación en el trámite realizado



Rapidez en el trámite realizado



Suministro del material informativo



Orientación Jurídica 2015

