

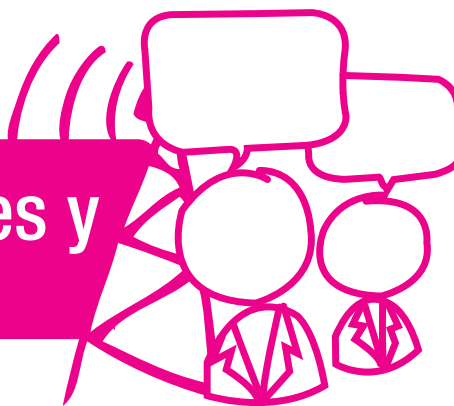
Unidad de comunicaciones y servicio al Ciudadano



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

DNDA
¡Promovemos la creación!

Unidad de comunicaciones y servicio al Ciudadano



1. ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Conocer de primera mano que piensan los ciudadanos del servicio brindado, es una oportunidad extraordinaria para la Dirección Nacional de Derecho de Autor, lo cual le permite identificar sus debilidades, crear vínculos de confianza y tomar acciones de mejora para brindar un servicio de calidad, respeto y eficiencia.

Es tal la importancia que tiene la prestación de un excelente servicio para esta Entidad, que hace parte de su ADN corporativo, además de estar concebido como un proceso estratégico, dependiendo directamente del director general, Giancarlo Marcenaro Jiménez, a través de la Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, porque se tiene claro que un excelente servicio depende de una comunicación clara, fluida y de doble vía.

Y así lo demuestran las cifras: de las más de 100.896 solicitudes realizadas por los ciudadanos durante este 2016 (corte a 30 de noviembre) ante la DNDA, se recibieron 21 quejas, 6 reclamos, 46 sugerencias y 628 felicitaciones a través de los canales de atención dispuestos para tal fin. Es de destacar el porcentaje tan alto de felicitaciones, sobre el total de PQRS recibidas, las cuales son un reconocimiento de los ciudadanos al compromiso de los servidores con la prestación de un servicio de excelencia.

Otra estrategia que esta entidad implementa para fortalecer su servicio de cara al ciudadano, es la capacitación a sus servidores a través del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación -DNP, quienes de manera permanente desarrollan diferentes actividades, políticas y herramientas para garantizar estándares que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

También nos hemos puesto como meta, ser una entidad más inclusiva con los ciudadanos que sufren algún tipo de discapacidad, por tal motivo este año iniciamos un proceso de capacitación



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

DNDA
¡Promovemos la creación!

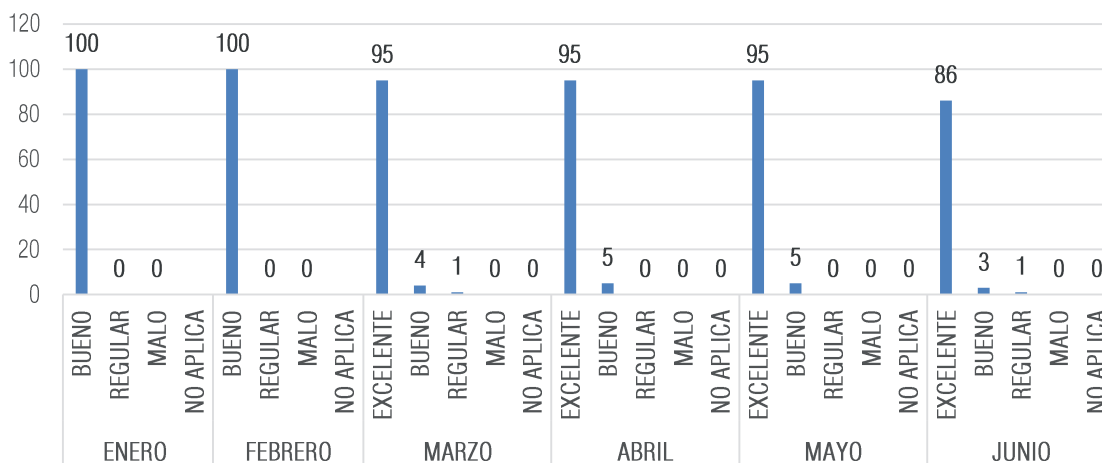
con el Instituto de Sordos -INSOR y en el año 2017 iniciaremos dicho proceso con el Instituto de Ciegos -INCI.

Asimismo, contamos con la ayuda permanente del Centro de Relevó, un proyecto del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Federación Nacional de Sordos de Colombia -FENASCOL, a través del cual las personas sordas pueden comunicarse con cualquier persona en todo el país, solicitar el servicio de interpretación cuando necesiten ser atendidos en las diferentes instituciones y formarse como intérpretes de la Lengua de Señas Colombiana.

Dicho compromiso con la prestación de un servicio de calidad, nos valió este año un reconocimiento especial por parte del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP.

Es así, escuchando a sus ciudadanos y capacitando a sus servidores, que la DNDA mejora continuamente sus procesos, pues tiene claro que un servicio de excelencia se construye día a día con acciones simples, pero tan significativas como una sonrisa, un saludo cordial, utilizar un lenguaje claro, cumplir los tiempos de respuesta, ser diligentes y ejercer el servicio público con dignidad.

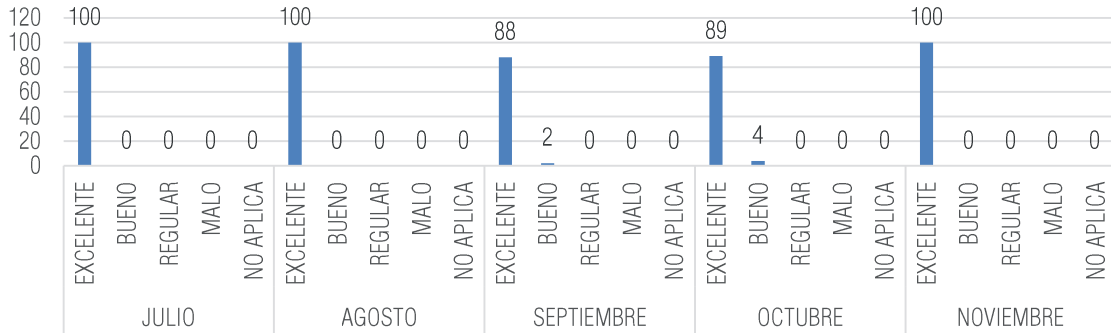
A. Atención a la Recepcionista Primer Semestre 2016



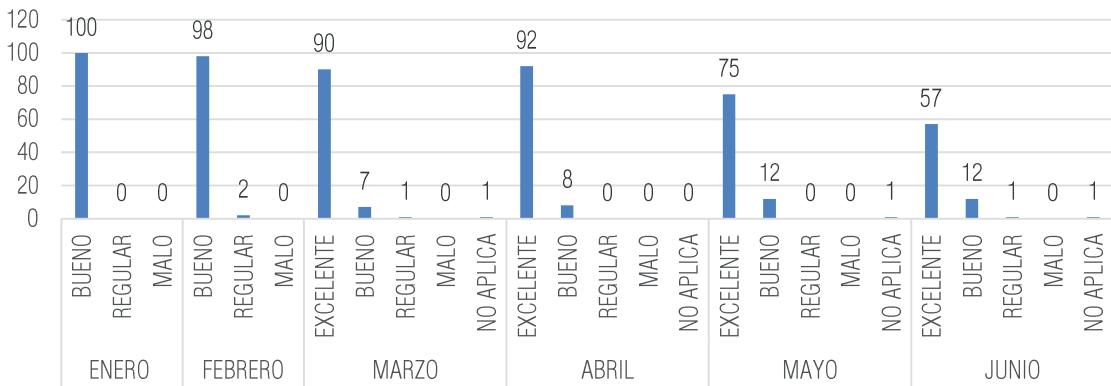
**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**
Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior



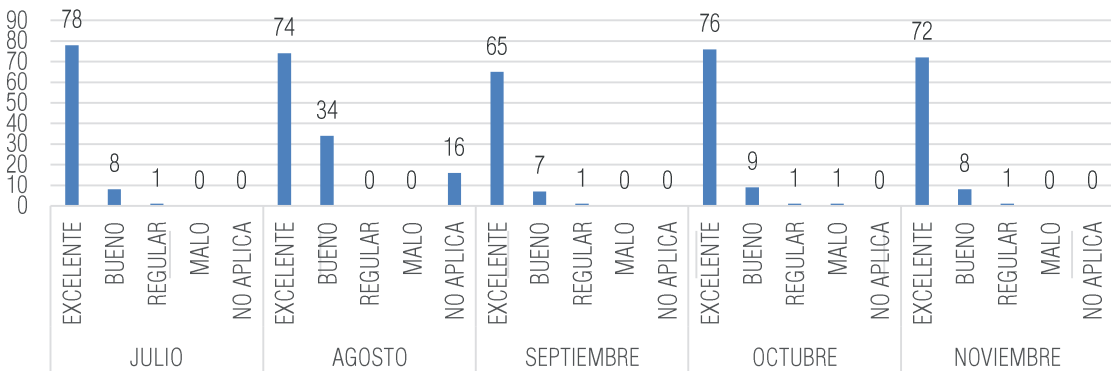
A. Atención a la Recepcionista Segundo Semestre 2016



B. Atención Radicadores Primer Semestre 2016



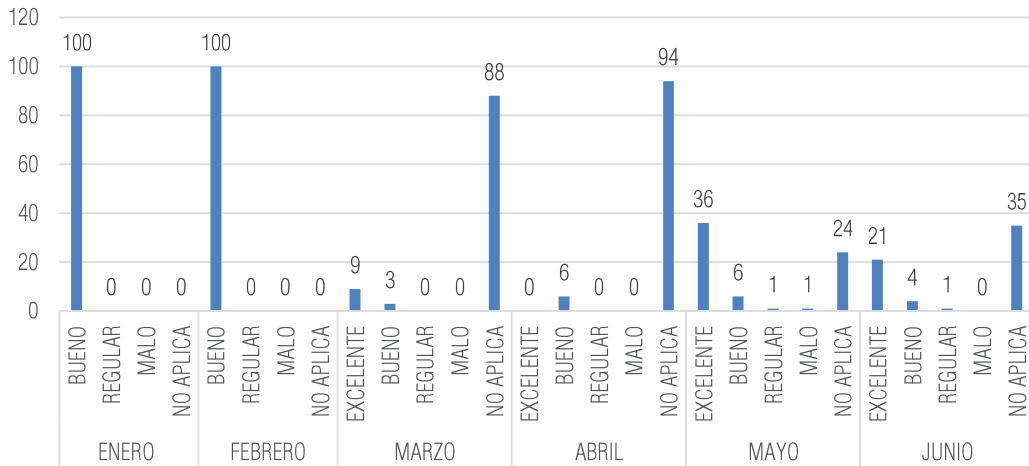
B. Atención Radicadores Segundo Semestre 2016



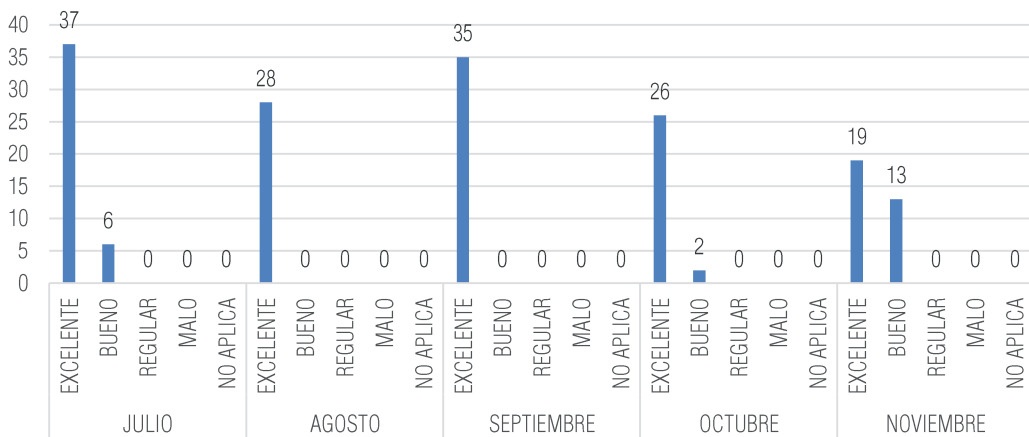
**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**
Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior

DNDA
¡Promovemos la creación!

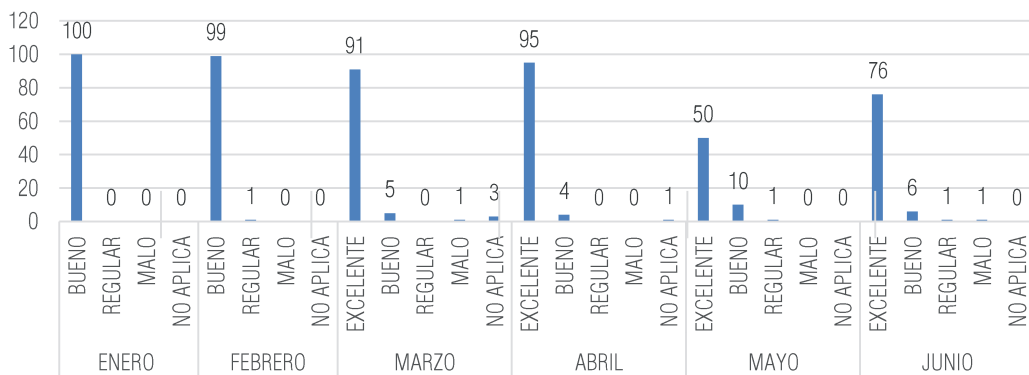
C. Atención Abogados Primer Semestre 2016



C. Atención Abogados Segundo Semestre 2016



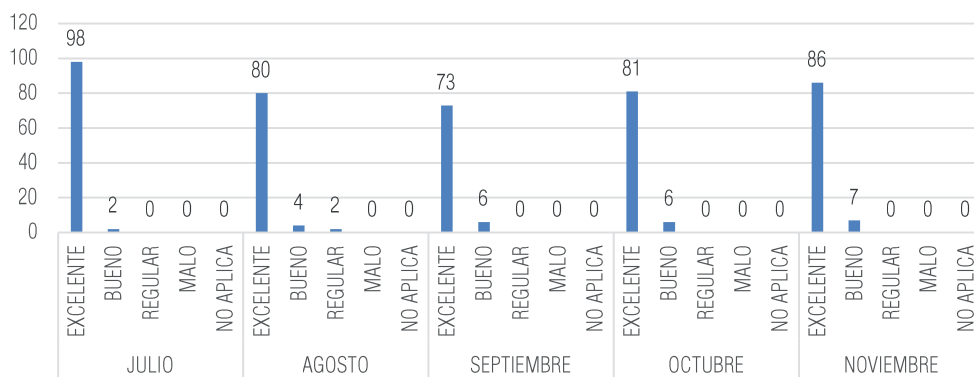
Orientación en el trámite realizado Primer Semestre 2016



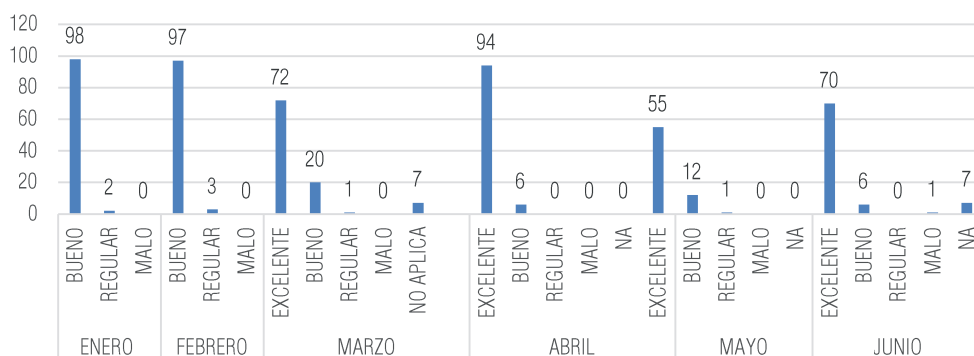
**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**
Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior

DND
¡Promovemos la creación!

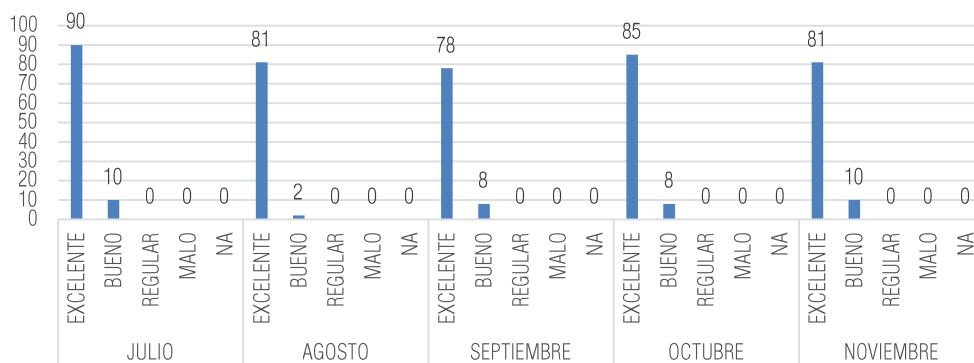
Orientación en el trámite realizado Segundo Semestre 2016



Rapidéz en el trámite realizado Primer Semestre 2016



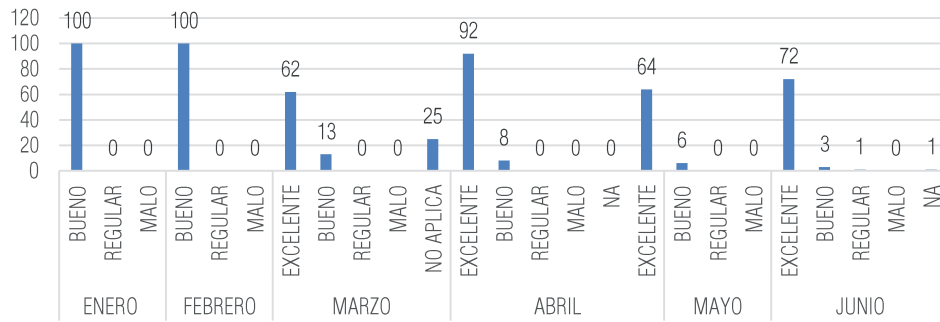
Rapidéz en el trámite realizado Segundo Semestre 2016



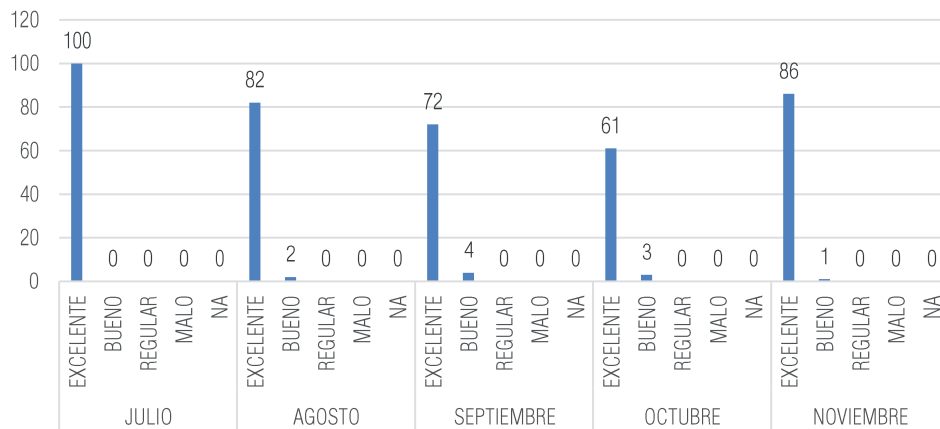
**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**
Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior

DNDA
¡Promovemos la creación!

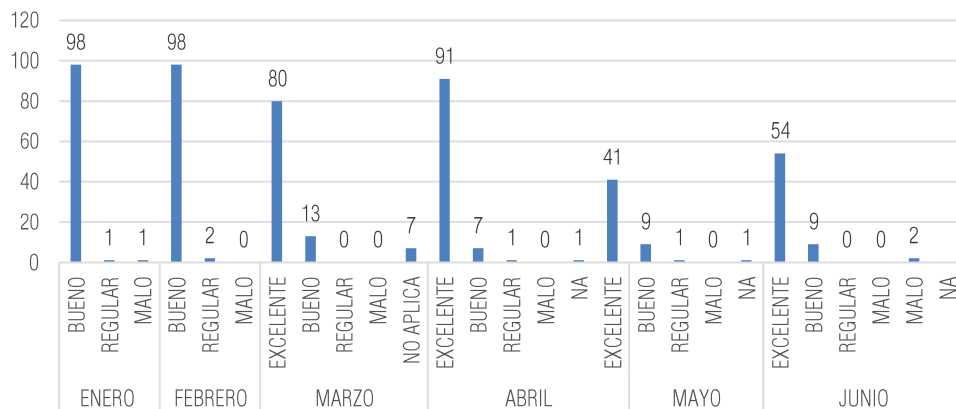
Comodidad y limpieza de las instalaciones Primer Semestre 2016



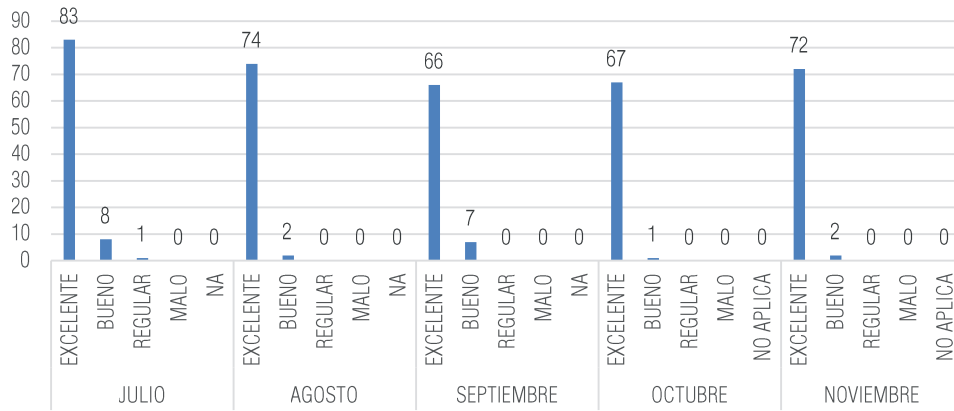
Comodidad y limpieza de las instalaciones Segundo Semestre 2016



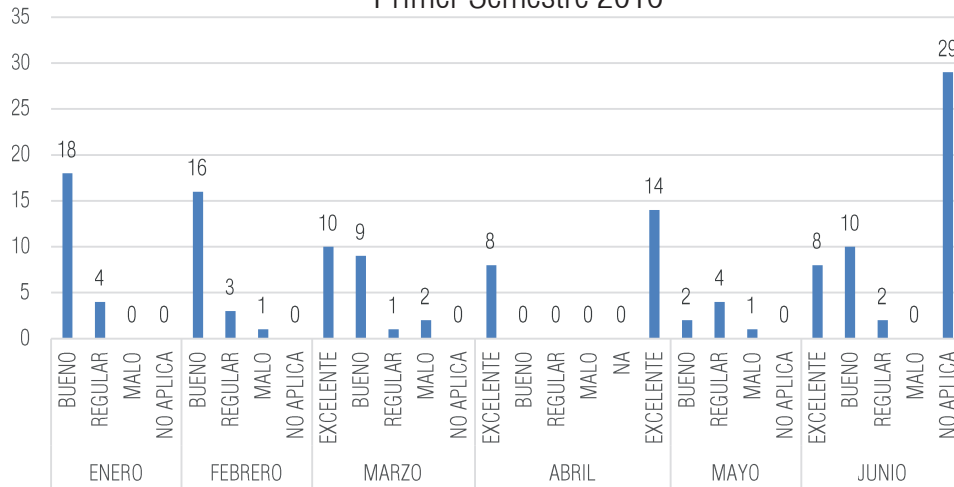
Suministro de material informativo Primer Semestre 2016



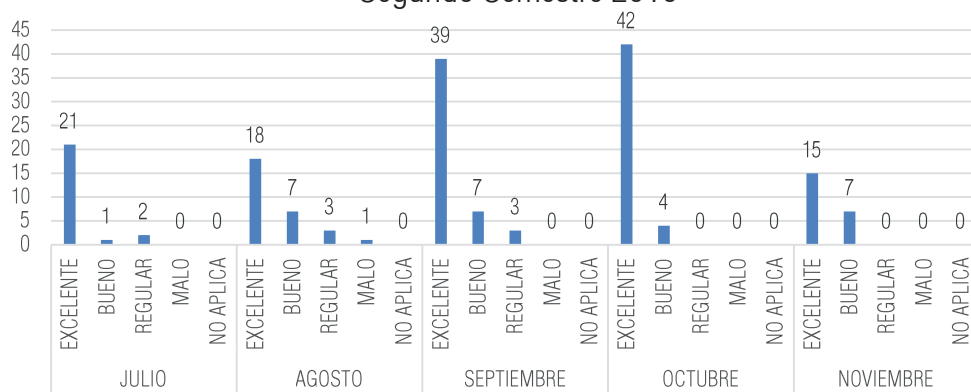
Suministro de material informativo Segundo Semestre 2016



¿Cómo califica el registro en línea? Primer Semestre 2016



¿Cómo califica el registro en línea? Segundo Semestre 2016



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

DNDA
¡Promovemos la creación!

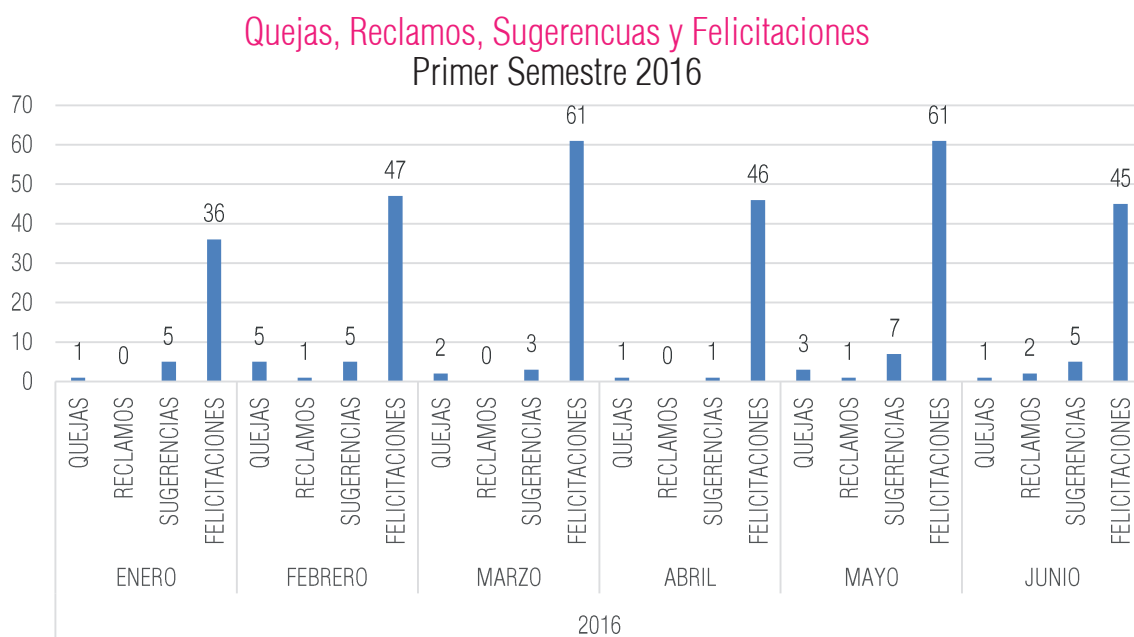
Canales de atención

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Atención presencial	Atención personal	Calle 28 # 13ª-15, Piso 17	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.
	Atención por correspondencia		
Atención telefónica	Línea Gratuita Nacional	01 8000 127878	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.
	Línea fija desde Bogotá	PBX: 3418177	
Atención virtual	Aplicativo página Web	www.derechodeautor.gov.co Servicio al Ciudadano: http://www.derechodeautor.gov.co/web/guest/sugerencias-reclamos-quejas-y-felicitaciones	El portal y el correo electrónico se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan dentro de los días hábiles.
	Correo electrónico	info@derechodeautor.gov.co	
Buzón de sugerencias	Buzón de sugerencias	Calle 28 # 13ª-15, Piso 17	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m..

2. Atención a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones realizadas por nuestros ciudadanos

2.1. Primer semestre

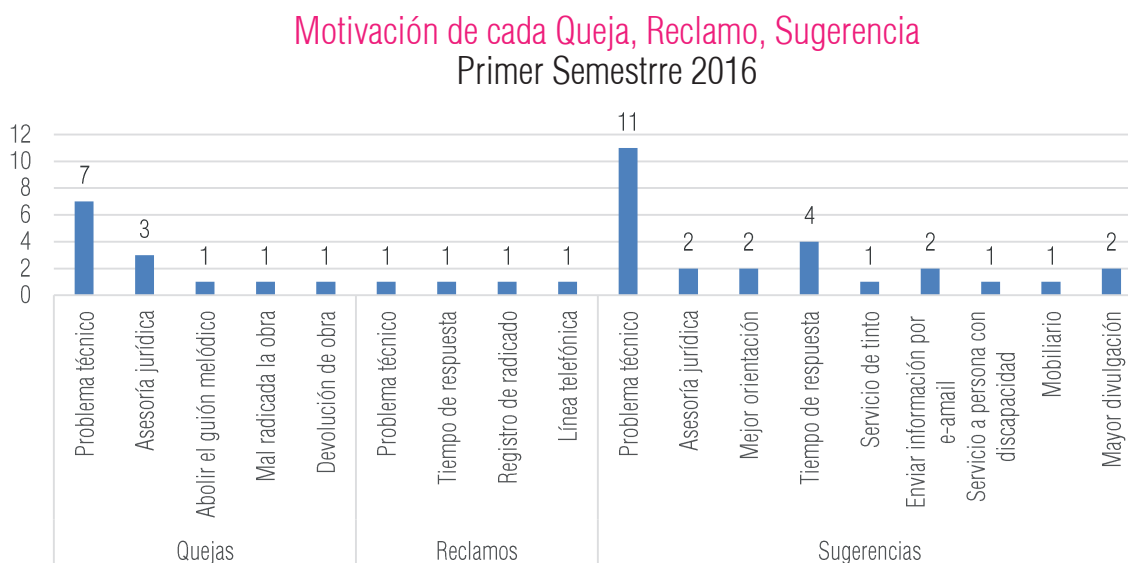
2.1.1. Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones



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

DNDA
¡Promovemos la creación!

2.1.2. Motivación de cada QRSF:



2.1.3. Relación de todas Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS):

Nº	Tipo de solicitud	Texto de la solicitud	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	Tiempo de respuesta
Enero					
1	Sugerencia	"Tener una información más específica en los documentos exactos para las diferentes tramitaciones y evitar devoluciones".	1-2016-7289	2-2016-8286	3 días
2	Sugerencia	"Por la página web fue imposible el registro. No es fácil hacer cambios de la información del usuario".	1-2016-7303	2-2016-8287	3 días
3	Sugerencia	"El tiempo de respuesta a la radicación de la solicitud de derechos de autor es de 15 días ¡Mucho tiempo! Podrían recortarlo".	1-2016-5891	2-2016-7399	2 días
4	Sugerencia	"Por favor activar la actualización de datos de usuarios inscritos en el portal".	1-2016-6324	2-2016-7400	1 día
5	Sugerencia	"Una atención a los usuarios como un tinto, agua aromática".	1-2016-6317	2-2016-7401	1 día
6	Queja	"La asesoría legal y orientación suministrada por el abogado el día 24 de diciembre, fue imprecisa, llevándome a cometer un error en el trámite".	1-2016-938	2-2016-6302	10 días



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

DNDA
¡Promovemos la creación!

Febrero

1	Sugerencia	"El sistema es demasiado complicado para registrar obras y la corrección de cualquier error requiere de demasiados trámites burocráticos..."	1-2016-8843	2-2016-13930	15 días
2	Sugerencia	"Cumplir con el tiempo pactado de 15 días hábiles para dar respuesta a las solicitudes"	1-2016-8632	2-2016-22816	39 días
3	Sugerencia	"Que nos brinden un poco más de información al hablar con un abogado".	1-2016-10007	2-2016-13925	14 días
4	Sugerencia	"Que las respuestas de los radicados sean prontas (15 días hábiles son demasiados).	1-2016-12416	2-2016-13926	7 días
5	Sugerencia	"El sistema debería permitir subir más de un archivo a la web"	1-2016-9965	2-2016-13924	14 días
6	Reclamo	"Requiero saber el registro con radicado 1-2015-85323".	1-2016-11424	2-2016-22819	33 días
7	Queja	"Muy mala la página, confusa, no deja registrar la información, se queda autenticando, llevo dos días y nada, por ser página oficial, solicito que la arreglen cuanto antes".	1-2016-7798	2-2016-9582	8 días
8	Queja	"La plataforma no está registrando las obras de software, llevo un tiempo en registrar y en el último no avanza"	1-2016-11380	2-2016-13921	9 días
9	Queja	"He creado una cuenta en el sistema de registro en línea, pero al intentar ingresar para registrar una obra, la plataforma no permite el acceso".	1-2016-7805	2-2016-13929	20 días
10	Queja	"Quiero registrar una obra y cuando quiero ingresar para recuperar mi contraseña no me envía el mensaje al correo su página de registros, para poder registrar mis obras..."	1-2016-16110	2-2016-22817	23 días
11	Queja	"Deberían abolir el guion melódico, solo con enviar la canción en formato MP3 u otro formato que lea la música".	1-2016-16044	2-2016-22818	23 días

MARZO

1	Sugerencia	"Enviarme cualquier tipo de información a mi correo electrónico".	1-2016-24585	2-2016-24585	4 días
2	Sugerencia	"Recibir información sobre cómo llenar el formulario y recibir capacitaciones".	1-2016-23041	2-2016-23234	6 días
3	Sugerencia	"Que nos brindaran asesoría en cuanto a la legalidad de algunos audiovisuales que hacen convocatorias solicitando guiones para cine..."	1-2016-16496	2-2016-16496	22 días
4	Queja	"Registraron mal el título de la obra y demora en el envío por Servientrega".	1-2016-24457	2-2016-24859	8 días
5	Queja	"Problemas con el usuario y contraseña en el registro en línea".	1-2016-22709	2-2016-24858	11 días

RELACIÓN SEGUNDO TRIMESTRE 2016

N°	Tipo de solicitud	Motivo	Texto de la solicitud	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	Tiempo de respuesta
ABRIL						
1	Queja	Técnico	"Estoy intentando actualizar la información personal de mi cuenta y al presionar guardar los cambios, la plataforma no los realiza"	1-2016-30795	2-2016-29921	11 días
2	Sugerencia	Técnico	"Que las devoluciones se permitan ver a través del registro en línea"	1-2016-32428	2-2016-37516	19 días



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

DNDA
¡Promovemos la creación!

MAYO

1	Queja	Asesoría jurídica	"La abogada no tiene la mejor actitud..."	1-2016-40582	2-2016-46794	15 días
2	Queja	Asesoría jurídica	"No hay una adecuada atención y tampoco un discurso pedagógico..."	1-2016-39389	2-2016-46796	19 días
3	Queja	Técnico	"Presento problemas al registrar las obras, en múltiples ocasiones no puedo pasar al siguiente paso..."	1-2016-42279	2-2016-39752	2 días
5	Reclamo	Técnico	"No he podido recuperar la contraseña..."	1-2016-41247	2-2016-43096	13 días
6	Sugerencia	Servicio persona con discapacidad	"Habilitar persona capacitada para atención a personas con discapacidad que maneje lenguaje de señas".	1-2016-39090	2-2016-39463	9 días
7	Sugerencia	Envío de información vía e-mail	"Mantenerme informado sobre los cambios del sistema administrativo a través de correo electrónico..."	1-2016-42298	2-2016-43097	11 días
8	Sugerencia	Técnico	"...Es un portal desactualizado a la tecnología de hoy"	1-2016-42130	2-2016-43099	4 días
9	Sugerencia	Técnico	"Internet muy lento y la App no tiene acceso"	1-2016-42289	2-2016-43100	4 días
10	Sugerencia	Tiempo de respuesta	"Mejorar la efectividad al momento de dar respuesta a las solicitudes..."	1-2016-43691	2-2016-48127	18 días
11	Sugerencia	Mobiliario	"Poner más sillas, aunque no hay demora en la atención, debería haber más sillas"	1-2016-40255	2-2016-48124	25 días
12	Sugerencia	Técnico	"La página no permite actualizar los datos de forma eficiente".	1-2016-35978	2-2016-46799	26 días

JUNIO

1	Queja	Devolución de obra	"No encuentro lo divertido en la devolución de obras literarias y artísticas..."	1-2016-51398	2-2016-50641	5 días
2	Reclamo	Línea telefónica	"El teléfono siempre suena ocupado..."	1-2016-51434	2-2016-50643	5 días
3	Reclamo	Tiempo de respuesta	"...Han pasado 29 días hábiles y en la plataforma de registro en línea continua el estado 'En trámite'..."	1-2016-48382	2-2016-48126	7 días
4	Sugerencia	Técnico	"Hacer más amigable el trámite en línea"	1-2016-47157	2-2016-46803	2 días
5	Sugerencia	Divulgación	"Realizar publicidad para poder registrar por internet y facilitar aún más"	1-2016-48326	2-2016-48119	7 días
6	Sugerencia	Técnico	"Entiendo que están cambiando plataforma, sin embargo, desde el momento que radiqué mi solicitud me demoré cuatro horas en el radicado porque debían escanear hoja por hoja los documentos que radican los usuarios en vez de devolverlos para que cumplan con el requisito de entrega en digital..."	1-2016-48325	2-2016-48121	7 días
7	Sugerencia	Técnico	"Por favor aumenten la capacidad de archivos adjuntos para el registro de software. Es muy pequeño el límite, no cabe nada".	1-2016-48327	2-2016-48125	7 días
8	Sugerencia	Divulgación	"Realizar publicidad para poder registrar por Internet".	1-2016-48326	2-2016-48119	7 días

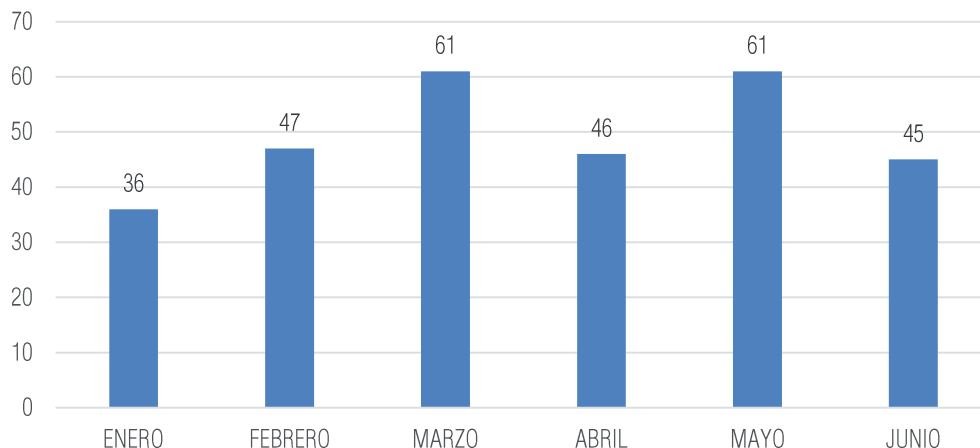


**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**
Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior

DNDA
¡Promovemos la creación!

2.1.4. Relación de felicitaciones

Asimismo, es importante destacar que en este primer semestre del año se recibieron 296 felicitaciones:



Compartimos algunas de las felicitaciones dejadas por nuestros creadores durante el primer semestre del año:

ENERO 2016	
N°	Texto de la felicitación
01	"Todas las dudas y registro en línea nos las resolvió Paula Perilla de recepción."
02	"Excelente la atención de la señorita recepcionista, resolvió todas las dudas existentes y además muy eficiente."
03	"Mil gracias a la señorita Sandra Sánchez por su gentil y eficaz colaboración. "
04	"Felicitamos los empleados por su cordialidad. "
05	"Mil gracias por la asesoría brindada, fue muy clara la abogada que me atendió, demostró dominio en profundidad del tema consultado. "
06	"Es una oficina muy organizada, el personal es atento y las instalaciones son muy limpias y ordenadas. "
07	"Con todas las personas que tuve contacto y entrevista, recibí el mejor y adecuado trato, felicitaciones"
08	"Excelente servicio brindado para poder radicar también en el préstamo de material y demás. "
09	"Excelente servicio, sin embargo, sería bueno poder actualizar los datos de contacto de las empresas más fácilmente"
10	"Gracias por la amabilidad y diligencia de los funcionarios"
11	" Excelente atención."
12	"Servicio ágil, oportuno y preciso"
13	"Desde el 2016 tengo este sueño y pienso que finalmente en esta oficina encontré algo por que seguir adelante, gracias Colombia por tener estas gentes, gracias."
14	"Muy bueno el servicio, ágil y oportuno"



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

DNDA
¡Promovemos la creación!

FEBRERO 2016

N°	Texto de la felicitación
01	"Me parece excelente el servicio porque protege los derechos de las personas a todo nivel".
02	"Excelente servicio, muchas gracias"
03	"Muy buen servicio, muy amables"
04	"Agradezco la claridad en la información, la excelente atención y la rapidez en el mismo"
05	"En términos generales los servicios recibidos por DNDA son buenos, muchas gracias por hacer posible la protección de obras y por mantener este tipo de servicio libre de costo."
06	Las consultas para el trámite y todo lo que he solicitado ha sido excelente, el asesoramiento es excelente no tengo quejas el doctor Herman Gutiérrez me atendió muy amablemente y además muy profesionalmente en temas de autor y muy buena asesoría."
07	"Prestan un buen servicio, eficiente y rápido"
08	"Todo me ha parecido excelente."
09	"Muy buen servicio."
10	"Muy buen servicio en general."
11	"Atención excelente, recepción diligente y afectiva. Felicitaciones de mi parte."
12	"Muy amable en la atención."
13	"Buen trabajo."
14	"Gracias a las señoritas que atienden en recepción y radicación, son muy amables y comprometidas con su trabajo."
15	"Muy agradecida por sus servicios y protección a nuestras obras, nos da seguridad y nos anima a seguir trabajando, muchas gracias, felicitaciones."
16	"Ustedes con su servicio dignifican las iniciativas ciudadanas."
17	"Muy buena atención, eficiente, amable, pronta y profesional."
18	"Felicitó muy cordialmente a la recepcionista y sus radicadores."
19	"Gracias por sus servicios."
20	"Excelente."

MARZO 2016

N°	Texto de la felicitación
01	"La atención de la señora Patricia Bernal es muy excelente me explico muchas dudas y toda su explicación la entendí a la perfección."
02	"Excelente atención, rapidez y eficiencia a la hora de realizar el trámite de registro."
03	"Felicitaciones."
04	"Excelente atención."
05	"Para mí siempre ha sido eficiente y excelente, muchas gracias."
06	"El servicio prestado fue muy bueno, es grato encontrar personas amables."
07	"Excelente atención en la oficina, el proceso por la web es muy complejo por primera vez."
08	"Felicitaciones por su buena atención al ciudadano."
09	" Súper eficientes."
10	"Se resalta la amabilidad y calidez de la señorita de recepción."



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

DNDA
¡Promovemos la creación!

11	"Muy buena atención y orientación gracias."
12	"Agradezco la atención ya amabilidad de cada una de las personas que integran el equipo de la Dirección Nacional de Derecho de autor, infinitas gracias."
13	"Buena atención al público, excelente."
14	"Excelente servicio."
15	"Por favor recordarme sobre el foro de derecho de autor en la música".
16	"El servicio prestado ha sido excelente, muy oportuno a pesar de haberlo hecho en semana santa."
17	"la preferencia y la buena o excelente atención a las personas que buscan su registro."
18	"Para la señora Patricia de recepción, por su disposición, eficacia, servicio y calidad humana."
19	"Buen servicio y amabilidad."
20	"Buen servicio, claro y eficiente."
21	"Muy buena la atención y el servicio, gracias."
22	"Excelente servicio y acompañamiento al usuario."
23	"Gracias."

ABRIL 2016

Nº	Texto de la felicitación
1	Buena atención
2	El trámite se hace fácil y la orientación idónea del tema.
3	Muy buena la atención y la orientación.
4	Muy buen servicio y atención.
5	Buen trabajo, con respeto, aprecio, amabilidad y buena energía de la recepcionista y radicadores.
6	Quede totalmente agradecido por la atención prestada, muchas gracias.
7	Excelente el servicio y la atención personal.
8	El servicio es de lo mejor, un ejemplo para otras entidades del estado.
9	Una recepción excelente.
10	Se recibió excelente asesoría, se resolvieron las dudas. Gracias.
11	Agradecimientos por los servicios prestados, a la grandeza de un nuevo país.
12	Excelente servicio.
13	Muy rápido, efectivo y buena atención.
14	Excelente atención y orientación. Me siento satisfecha del servicio, siendo mi primera vez en la oficina y con el trámite.
15	Gracias.
16	Excelente la atención prestada.
17	Excelente la colaboración en el trámite.
18	Excelente orientación de Patricia.
19	La cultura, el respeto, el compromiso, comenzando por la forma angelical de la encargada de recepción. Gracias a Patricia y a cada una de las personas que integran esta gran familia.



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

DNDA
¡Promovemos la creación!

MAYO DE 2016	
Nº	Texto de la felicitación
1	<i>Excelente servicio.</i>
2	<i>Felicitaciones por su amable atención.</i>
3	<i>Felicitaciones.</i>
4	<i>La recepción fue muy eficiente en información de los temas a tratar y comunicación de los mismos.</i>
5	<i>En general tienen un buen servicio, muy importante contar con un abogado disponible para cualquier duda o reclamo.</i>
6	<i>Excelente atención.</i>
7	<i>Gracias a la colaboración de las señoritas Patricia Bernal, Sandra Sánchez, oficina de radicación y colaboradores de tan prestigiosa oficina.</i>
8	<i>Excelente servicio.</i>
9	<i>Se felicita a la señora de recepción, es muy atenta y maneja adecuadamente la información.</i>
10	<i>Excelente servicio con calidez humana.</i>
11	<i>La atención prestada fue excelente y nos orienta para proteger nuestra obra.</i>
12	<i>Muchas gracias por el servicio.</i>
13	<i>Me sentí excelente, bien atendido, por favor felicitar a las funcionarias de recepción y radicadora.</i>
14	<i>Excelente, me sentí muy cómoda y bien atendida.</i>
15	<i>Excelente atención de la recepcionista.</i>
16	<i>El servicio es muy eficiente, buen servicio, la recepcionista es muy amable, se puede adquirir cualquier tipo de información sin causarles ningún tipo de molestia. Es la primera vez que realizó un registro presencial y fui atendido de la mejor manera, muchas gracias.</i>
17	<i>Buena atención y muy buena actitud de la abogada.</i>
18	<i>Excelente y amable guía de las recepcionistas, gracias.</i>
19	<i>Gracias por su tiempo y buen servicio.</i>
20	<i>Muy diligentes, gracias.</i>
21	<i>Satisfecho con la información y atención de todos los funcionarios con quienes tuve la oportunidad de hablar en la Dirección Nacional de Derecho de Autor. Muchas gracias y felicitaciones para todos.</i>
22	<i>Por la buena atención al ciudadano.</i>
23	<i>Muchas gracias por toda la ayuda y el buen servicio.</i>
24	<i>Excelente servicio muchas gracias.</i>
25	<i>Muy buen servicio ofrecido.</i>
26	<i>Felicitación por la claridad en la información y la ayuda para registrar nuestros temas.</i>
27	<i>Muy buen servicio, atención inmediata, instalaciones en muy buenas condiciones de aseo, fácil y rápido.</i>
28	<i>Excelente atención por parte de la recepción.</i>
JUNIO DE 2016	
Nº	Texto de la felicitación
1	<i>Felicito la disposición para prestar los servicios.</i>
2	<i>Excelente servicio, gracias.</i>
3	<i>Estoy muy contento de los servicios recibidos porque los trabajadores son muy buenos. Me ayudaron y entendí fácilmente lo que me dijeron. Que Dios los bendiga y continúen dando los servicios de igual manera, gracias.</i>
4	<i>Gracias por su buena atención.</i>



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

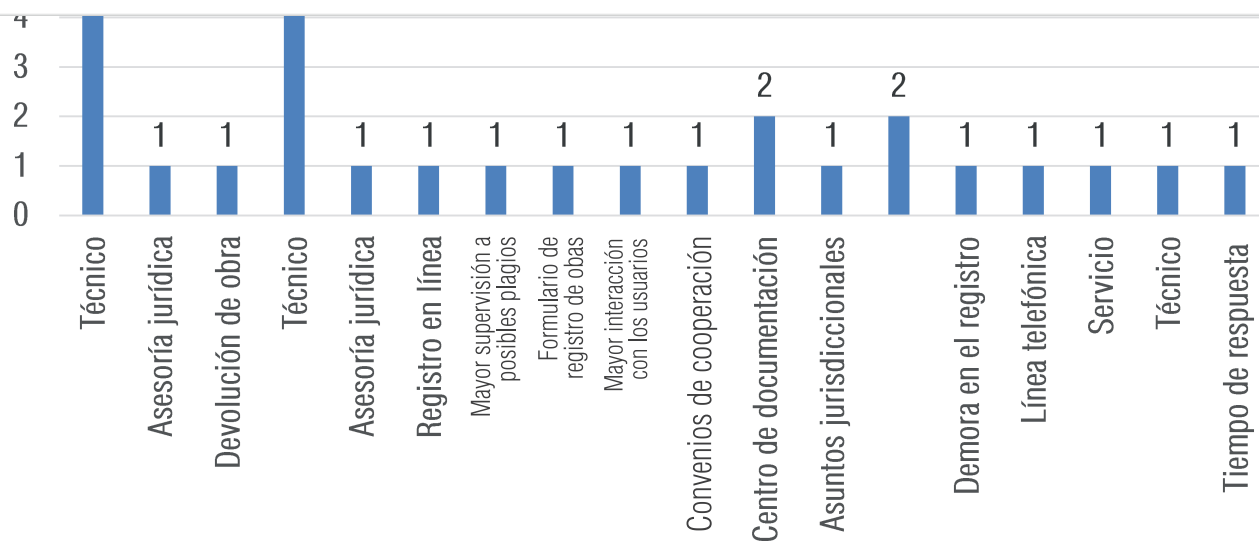
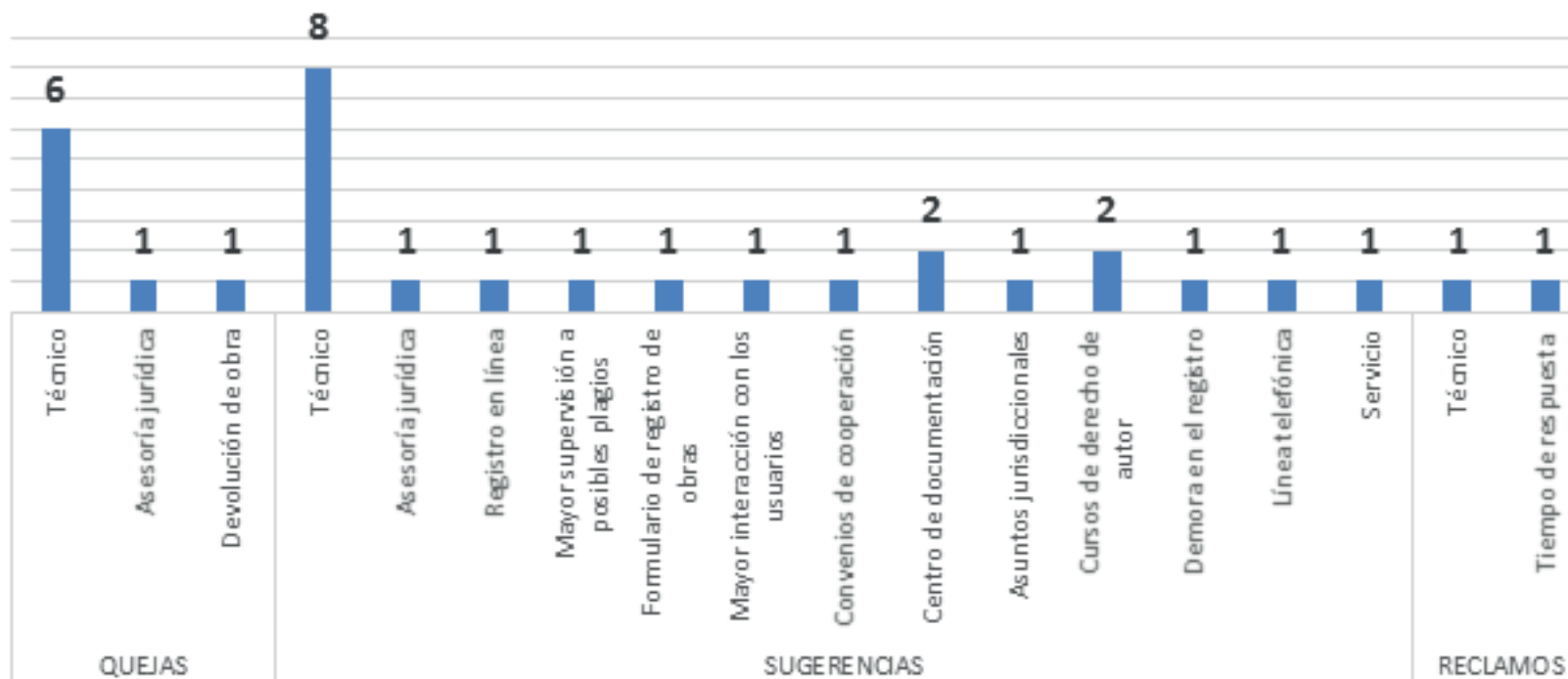
DNDA
¡Promovemos la creación!

2.2. Segundo semestre

2.2.1. Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones



Motivación de cada QRS Segundo semestre 2016



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

DNDA
¡Promovemos la creación!

2.2.3. Relación de todas Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS):

N°	Tipo de solicitud	Motivo	Texto de la solicitud	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	Tiempo de respuesta
JULIO 2016						
1	Queja	Devolución de obra	"Inconformidad devolución de registro de obra".	1-2016-57046	2-2016-69854	9 días
2	Queja	Técnico	"Trato de registrar un libro, pero cuando llego al paso 3, me presenta problemas".	1-2016-55608	2-2016-64145	31 días
3	Sugerencia	Técnico	"Los equipos deberían tener Internet y herramientas ofimáticas para crear los CD que se entregan evidencia".	1-2016-55232	2-2016-70254	32 días
4	Sugerencia	Socialización requisitos registro de obras	"Que socialicen en las regionales de Sayco en todo el país, los nuevos requisitos que hay que hacer ahora para el registro de obras".	1-2016-57747	2-2016-58439	7 días
5	Sugerencia	Registro en línea	"Intenté hacer el registro de las obras por internet y fue bastante complicado, tanto que opté por hacerlo presencialmente".	1-2016-59462	2-2016-58440	4 días
AGOSTO 2016						
N°	Tipo de solicitud	Motivo	Texto de la solicitud	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	Tiempo de respuesta
1	Sugerencia	Mayor supervisión a posibles plagios	"Estar más pendiente de aquellas personas que quieren plagiar un nombre, letras de canciones..."	1-2016-65621	2-2016-79185	8 días
2	Queja	Técnico	"He tratado de consultar la base de datos de derecho de autor sobre software.. sin que hay sido posible obtener una respuesta..."	1-2016-61732	2-2016-60151	4 días
3	Sugerencia	Formulario de registro de obras	"En el formulario no hay espacio suficiente para escribir el e-mail"	1-2016-66289	2-2016-66008	6 días
5	Queja	Asesoría jurídica	"Los abogados que hacen consultas telefónicas, lo hacen de mala gana..."	1-2016-63804	2-2016-68424	12 días
6	Sugerencia	Mayor interacción con los usuarios	"Mayor interacción con los usuarios a través de las plataformas Tic's y asesorías para conocer y actualizar los conocimientos".	1-2016-61752	2-2016-60150	4 días
7	Sugerencia	Convenios de cooperación	"Estudia la posibilidad de tener acompañamientos a entidades públicas y convenios de cooperación".	1-2016-67916	2-2016-67844	10 días
8	Sugerencia	Técnico	"Sugiero revisar las unidades de CD porque me han devuelto registros porque supuestamente no se lee.."	1-2016-69504	2-2016-67843	7 días
9	Sugerencia	Centro de documentación	"Facilitar los libros de derecho de autor vía Internet o en físico".	1-2016-56937	2-2016-66010	22 días
10	Sugerencia	Asuntos jurisdiccionales	"Deberían de dar más tiempo a la hora de llegada al momento de la audiencia"	1-2016-67801	2-2016-67845	6 días
11	Sugerencia	Centro de documentación	"Vender libros de derechos de autor"	1-2016-56936	2-2016-6609	28 días
SEPTIEMBRE 2016						
N°	Tipo de solicitud	Motivo	Texto de la solicitud	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	Tiempo de respuesta
1	Queja	Técnico	"...La página no me permite registrar mis dibujos o Storyboard..."	1-2016-76166	2-2016-74809	4 días



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

DNDA
¡Promovemos la creación!

2	Sugerencia	Cursos de derecho de autor	"Estoy interesado que me avisen cuando hay un curso de derechos de autor de software".	1-2016-72004	2-2016-79040	35 días
3	Sugerencia	Técnico	"para las audiencias es muy importante contar con acceso a Internet..".	1-2016-76551	2-2016-74808	8 días
4	Sugerencia	Asesoría jurídica	"... cada que vengo a una asesoría, me dan una información diferente...".	1-2016-77865	2-2016-74807	5 días
5	Sugerencia	Técnico	"Mejorar en la rapidez de la página"	1-2016-74421	2-2016-71127	4 días
6	Sugerencia	Demora en el registro	"El trámite de la firma de registro muy demorado, se tomó más tiempo del anunciado en la página web".	1-2016-75363	2-2016-71221	2 días

OCTUBRE

N°	Tipo de solicitud	Motivo	Texto de la solicitud	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	Tiempo de respuesta
1	Sugerencia	Línea telefónica	"Línea de soporte telefónico para cuando se bloquea el usuario".	1-2016-88703	2-2016-81200	3 días
2	Sugerencia	Técnico	"No use el sistema en línea porque el registro es muy antiguo"	1-2016-87229	2-2016-79223	3 días
3	Queja	Técnico	"Mi reclamación es sobre obras que tenía registradas y cambiaron d status a devueltas"	1-2016-82844	2-2016-79224	12 días
4	Sugerencia	Técnico	"Intente realizar el registro por la página pero no fue posible.."	1-2016-84439	2-2016-79075	6 días
5	Sugerencia	Servicio	"Algunos empleados deben ser más amables y serviciales"	1-2016-84964	2-2016-79045	6 días
6	Sugerencia	Técnico	"En el sistema virtual no se pueden entregar más adjuntos y por eso toca presencial"	1-2016-82108	2-2016-79046	11 días
7	Sugerencia	Técnico	"Ampliar la capacidad de peso de archivos para subir por la web..."	1-2016-79949	2-2016-79047	17 días

NOVIEMBRE

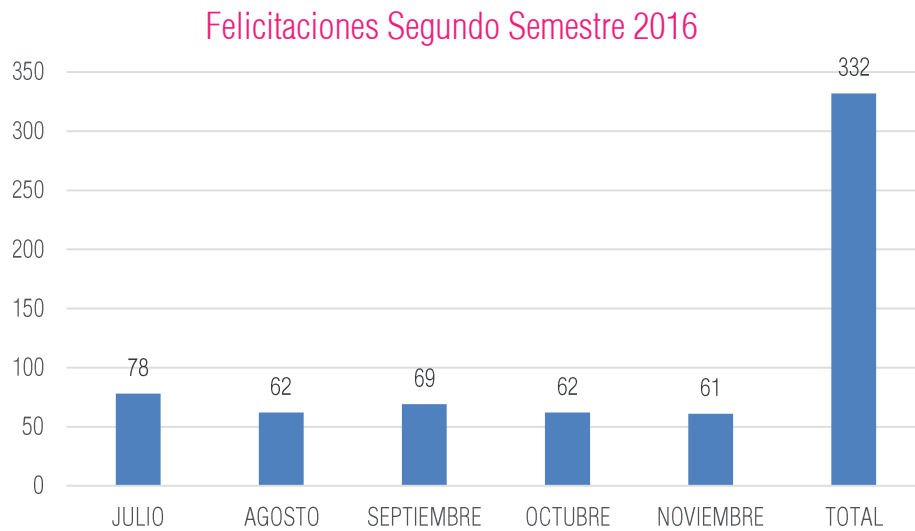
N°	Tipo de solicitud	Motivo	Texto de la solicitud	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	Tiempo de respuesta
1	Queja	Técnico	"Registro en línea se les confunden las obras y la modalidad"	1-2016-96868	2-2016-91086	9 días
2	Reclamo	Tiempo de respuesta	"... se toma n 15 días para responder que se puso mal un dato en el formulario..."	1-2016-97791	2-2016-91087	7 días
3	Queja	Técnico	"He diligenciado bien mi inscripción y me dice que el correo electrónico no existe".	1-2016-95325	2-2016-87416	9 días
4	Sugerencia	Cursos virtuales	"Acceder a la información de los cursos virtuales en cualquier época del año"	1-2016-91795	2-2016-87717	9 días
5	Reclamo	Técnico	"No he podido registrar porque me dice que mi usuario ya existe"	1-2016-89554	2-2016-81201	1 día



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

DNDA
¡Promovemos la creación!

2.2.3. Relación de todas Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS):



Compartimos algunas de las felicitaciones dejadas por nuestros creadores durante el segundo semestre del año:

JULIO	
Nº	Texto de la felicitación
1	<i>Por la oportunidad en la resolución de inquietudes y la claridad en la exposición de conceptos, trámites y procesos.</i>
2	<i>Excelente asesoría, servicio y atención.</i>
3	<i>Los felicito muy rápida la atención y bastante efectivo el servicio.</i>
4	<i>El servicio es algo muy excelente esto es algo muy bueno para realizar nuestros trámites en derechos de autor. Gracias.</i>
5	<i>Fueron muy gentiles, cordiales y amables.</i>
6	<i>Muy agradecidos por la atención y respuesta oportuna de la información solicitada.</i>
7	<i>Excelente servicio en todo sentido.</i>
8	<i>Muy bien atendida.</i>
9	<i>Excelente atención, demuestran preocupación y lo hacen con cariño, mil y mil gracias.</i>
10	<i>Personal muy preparado en la atención de cada una de sus funciones.</i>
11	<i>Excelente servicio, rápido, claro y oportuno.</i>



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

DNDA
¡Promovemos la creación!

12	<i>Felicitaciones por el servicio prestado por los abogados.</i>
13	<i>Es una excelencia poder tener dicha entidad en la cual se puede confiar.</i>
14	<i>Gracias</i>
15	<i>Muy buena recepcionista.</i>
16	<i>Excelente servicio y claridad en los trámites.</i>
17	<i>Excelente servicio en todo, desde la recepción hasta la abogada. Felicitaciones y muchas gracias.</i>
18	<i>Muy bien atendida, da gusto sentirse tan bien tratada y atendida en esta entidad, felicitaciones.</i>
19	<i>Muy buen servicio.</i>
20	<i>En 3 años utilizando sus servicios, ha sido efectivo, claro y excelente.</i>
21	<i>Me parece súper toda la atención, es excelente, rápida y vuelvo y lo digo excelente, gracias.</i>
22	<i>Excelente el servicio y atención prestada.</i>
23	<i>Van muy bien en el proceso de acompañamiento.</i>
24	<i>Muy buena atención.</i>
25	<i>Amplio conocimiento y claridad en el tema.</i>
26	<i>Muy buena atención.</i>
27	<i>Todo excelente, felicitaciones.</i>
28	<i>Excelente atención</i>
29	<i>Observo la calidad del servicio con el usuario, es idónea y profesional por parte de sus funcionarios. Felicitaciones.</i>
30	<i>El servicio es realmente valioso y de una gran calidad y claridad, trato, información y atención. Felicitaciones.</i>
31	<i>Un servicio excelente, claro y de mucha ayuda.</i>
32	<i>Excelente servicio.</i>
33	<i>Servicio excelente.</i>
34	<i>Agradezco el importante servicio que esta dirección ofrece. Los felicito por la disposición y claridad en la información.</i>
35	<i>Por la actitud amable y respetuosa contagiosa.</i>
36	<i>Felicitaciones por su imagen y colaboración.</i>
37	<i>Es un excelente servicio, por ahora no tengo ninguna queja.</i>
38	<i>Excelente servicio.</i>
39	<i>Excelente servicio, queda uno a gusto.</i>
40	<i>Excelente servicio y atención.</i>
41	<i>Que el señor los bendiga por tanta calidad humana y paciencia, felicitaciones.</i>



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

DNDA
¡Promovemos la creación!

AGOSTO

N°	Texto de la felicitación
1	<i>Excelente servicio.</i>
2	<i>Presentan una excelente atención y orientación respecto a los trámites a realizar. Realmente se siente en confianza.</i>
3	<i>Muchas gracias por su excelente atención, respeto y asesoría.</i>
4	<i>Mil gracias por la amabilidad y orientadora atención.</i>
5	<i>Tuve una muy buena atención en el centro de documentación. Excelente servicio muchas gracias.</i>
6	<i>Excelente el servicio de la señora abogada Ingrid Garzón.</i>
7	<i>Felicito a todas las personas que trabajan en la Dirección Nacional de Derecho de Autor, porque son los que nos ayudan a proteger la propiedad intelectual sobre nuestras obras artísticas y musicales, además por su cordialidad y buen trato.</i>
8	<i>Todo bien, todo bien.</i>
9	<i>Buena atención, material y aclaraciones.</i>
10	<i>Un buen servicio.</i>
11	<i>Ojalá las diferentes instituciones del estado tuvieran funcionarias como Patricia Bernal.</i>
12	<i>Desde la recepción se genera un buen ambiente cálido en el servicio de atención.</i>
13	<i>Excelente atención y servicio por parte de su personal.</i>
14	<i>Felicitaciones, muchas gracias por el servicio.</i>
15	<i>Gracias a la colaboración de los funcionarios pude realizar los trámites correspondientes.</i>
16	<i>Muy buen servicio y presentación.</i>
17	<i>Excelente servicio.</i>
18	<i>El ambiente al entrar a estas dependencias es muy agradable, con personas muy atentas, que lo hacen sentir a uno muy especial. Felicitaciones.</i>
19	<i>Gracias por la atención que además está decir ha sido excelente. Espero más información en mi correo.</i>
20	<i>Muy satisfecho con la atención.</i>
21	<i>Buena atención.</i>
22	<i>Excelente servicio.</i>
23	<i>Felicitaciones por la excelente atención y documentación al visitar la Dirección Nacional de Derecho de Autor, agradecimientos por la oportuna y clara información requerida.</i>
24	<i>Muy agradecido por la atención prestada. Muchas gracias.</i>
25	<i>Se encuentra un ambiente amable y confortable con muy buen servicio y excelentes herramientas.</i>

SEPTIEMBRE 2016

N°	Texto de la felicitación
1	<i>La señora recepcionista fue muy amable y me guio de forma correcta. De igual manera las personas de atención al ciudadano.</i>
2	<i>Excelente atención y asesoría, muy buen servicio al cliente y asesoría por parte de Patricia Bernal y el Dr. Camilo Pérez. Personas así nos hacen sentir valorados y respetados.</i>



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

DNDA
¡Promovemos la creación!

3	<i>Agradezco mucho la buena atención.</i>
4	<i>Gracias por apoyar nuestro escrito y a la vez por nuestra propiedad.</i>
5	<i>Quiero recalcar su excelente atención de la señora Patricia Bernal.</i>
6	<i>Felicitar y reconocer el buen servicio, orientación y ayuda prestada por los funcionarios, pero en especial de la señora recepcionista, muy humana y colaboradora.</i>
7	<i>Es excelente su atención y orientación para quienes no conocemos el sistema de internet.</i>
8	<i>Me parece la excelente atención.</i>
9	<i>Excelente atención al cliente.</i>
10	<i>Felicitaciones por la información brindada y por el excelente servicio al cliente, en especial la recepcionista Patricia Bernal, sigan así, rumbo a la excelencia.</i>
11	<i>Bien, buen servicio y asesoría.</i>
12	<i>Un excelente servicio al ciudadano.</i>
13	<i>Me pasaron al ingeniero sobre el problema que tenía para registrar videos y no pensé que me fuesen atender tan bien, se me aclararon las dudas y quedo muy agradecido por la paciencia y tan buena atención, igualmente con la persona recepcionista.</i>
14	<i>Gracias por los servicios y orientaciones prestadas.</i>
15	<i>Gracias por su servicio.</i>
16	<i>Buen servicio gran calidad y rapidez en el trámite.</i>
17	<i>Porque no es muy bueno el servicio de registrar obras por via internet en la pagina. Felicitaciones a la recepcionista sabe orientar, habla con fluidez y se sabe expresar, gracias.</i>
18	<i>Excelente servicio, muchas gracias.</i>

OCTUBRE

N°	Texto de la felicitación20
01	<i>"Excelente atención."</i>
02	<i>"Excelente la atención y el ambiente."</i>
03	<i>"Atención excelente y gentil, gracias."</i>
04	<i>"Atención excelente y gentil."</i>
05	<i>"Agradezco inmensamente el servicio y atención que me brindaron en estas oficinas, ojala se encontrara gente de esta calidad humana y eficiente, como con quien tuve el gusto de tratar."</i>
06	<i>"Gracias a los que hacen que una pregunta sea contestada cordialmente como fue en nuestro caso, gracias y felicitaciones."</i>
07	<i>"Muy buena la atención en recepción, pero el sistema, la red se cayó mientras subía la imagen pdf, pero la atención muy buena, gracias."</i>
08	<i>"Patricia fue de gran ayuda y colaboración en el proceso de registro de mis canciones, muchísimas gracias por el excelente servicio."</i>
09	<i>"Excelente la orientación e información que suministroo."</i>
10	<i>"Excelente la orientación e información que se suministró."</i>
11	<i>"Muy buena la actitud y muy servicial, muchas gracias."</i>
12	<i>"Muy buen servicio."</i>



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

DNDA
¡Promovemos la creación!

13	"Excelente atención al usuario, carisma, servicio, respeto y cordialidad hacia los usuarios."
14	"Todo increíble, gracias."
15	"Muy buena atención."
16	Me encanto la atención de la señora recepcionista muy amable y cordial, difícil en el sector publico encontrar una persona de esas cualidades."
17	"Quiero felicitarlos por tener una persona amable, servicial y con mucha disposición al público y a nuestras necesidades, Patricia Bernal."
18	"Excelente servicio y atención de recepción."
19	"Excelente atención, no conocía el proceso de registro en línea, pero gracias a la información prestada lo seguiré haciendo así."
20	"Lugar lleno de paz y buena energía, con personal dispuesto a servir, muchas gracias."
21	"Información muy clara, con amabilidad."
22	"Muy buen servicio, muchas gracias."
23	"Por todo, la atención ha sido excelente en cada aspecto."
24	"Felicitó a la empresa por presentar una secretaria recepcionista, especial, colaboradora, didáctica y con calor humano."
25	"Excelente servicio, presentación de los asesores, aseo de las instalaciones, felicitaciones."
26	"Clara la información y ágil el trámite de la recepcionista."
27	"Excelente atención, sigan así, da placer el trámite."
28	"La atención prestada estuvo muy bien."
29	"El servicio es excelente por la calidad del personal."
30	Muy buen servicio y atención, muchas gracias."
31	"Excelente atención."
32	"La señorita recepcionista hizo una atención excelente y es de buena capacidad humana y sociable."
33	Muy buen servicio."
34	"Muy buena atención de los funcionarios, muy amables y serviciales."
35	"Patricia merece un aumento."
36	"Excelente atención en mi persona y en otras personas que solicitaron el servicio, muchas gracias."
37	"Muy bueno."
38	"Muy buena atención, orientación y servicio."
39	"Excelente información de parte de la recepcionista."

NOVIEMBRE

N°	Texto de la felicitación
01	"El servicio muy bueno gracias mil."
02	"Aclaro mis dudas sobre el registro de obras audiovisuales."
03	"Más que completo y eficaz, muy agradecido."
04	"Excelente atención y servicio."



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

DNDA
¡Promovemos la creación!

05	"Cumplió con todas mis dudas, buen servicio y muy querida, gracias."
06	"Excelente servicio y asesoría en cuanto al proceso que se debe llevar a cabo para la inscripción de nuestras obras y lo que debemos tener en cuenta."
07	"Servicio de Patricia más que excelente, necesitamos más personas así."
08	"Muy bueno el servicio y la amabilidad del personal."
09	"Satisfecho a plenitud, felicitaciones."
10	"Excelente atención, todo perfecto."
11	"Siempre me ha parecido un buen servicio."
12	"Felicitaciones, en recepción hay un muy buen servicio."
13	"Muy buena organización, servicio y amabilidad."
14	"Quiero felicitarlos por el excelente manejo y calidad humana de sus funcionarios, mil gracias."
15	"Excelente servicio."
16	"La persona es muy proactiva y formal en el momento de brindar la atención."
17	"Excelente servicio y rapidez en el trámite, felicitaciones muy buena calidad humana en recepción."
18	"Excelente personal de servicio y atención al público."

2.3. Análisis de datos:

- De las 21 quejas recibidas en este 2016 (corte 30 de noviembre), 13 de ellas están relacionadas con problemas técnicos del aplicativo de registro. Así como 2 reclamos y 19 sugerencias.
- Cuatro quejas corresponden a insatisfacción en la asesoría jurídica brindada, ya que el ciudadano desea que lo asesoren sobre temas particulares y este servicio se limita a asesorías de carácter general sobre derecho de autor.
- Ninguna queja o reclamo obedeció a una mala prestación del servicio.
- Es de considerar el número tan alto de felicitaciones (628) en relación a la quejas, reclamos y sugerencias (73) recibidas durante este año, las cuales en un 95% obedecen a la satisfacción en la prestación de un servicio de calidad, dejando en evidencia que las estrategias implementadas para aumentar la satisfacción del ciudadano están dando resultado.



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

DNDA
¡Promovemos la creación!

- Es de destacar que cada queja, reclamo o sugerencia, es incluida en el Sistema de Gestión de Calidad como una solicitud de mejora para tener toda su trazabilidad de las acciones tomadas.

2.4. Acciones a implementar:

- Se realizó un contrato con la empresa Heinsonh, para desarrollar un nuevo aplicativo de registro de obras y gestión documental, el cual estará en funcionamiento en la tercera semana de diciembre de 2016 y así dar por solucionado los problemas técnicos que presenta el actual sistema.

- En la sala de consultas jurídicas se dispuso un display informativo, donde se aclara los límites de la asesoría que brinda el abogado.

2.5. Disposiciones legales sobre atención de solicitudes

- Constitución Política, artículos 23.

- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo 3° y siguientes.

- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos. En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, Solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

- Resolución No. 1093 del 23 de diciembre de 2015, por la cual se establecen los Grupos de Trabajo en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y se señalan sus funciones.



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

DNDA
¡Promovemos la creación!

2.6. Glosario:

Queja:

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Reclamo:

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Sugerencia:

Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Felicitación:

Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca de los servicios que le brinda la DNDA.

Término de respuesta: No tiene término de respuesta, pero por cortesía, se debe responder como mínimo en los 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Petición de Documentación:

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la DNDA, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.

Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Petición de Información:

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Presidencia de la República con el fin de que se le brinde información y orientación



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

DNDA
¡Promovemos la creación!

relacionada con los servicios propios de la Entidad.

Término de respuesta: persona natural o jurídica y entidad privada 15 días hábiles siguientes a la recepción; entidad pública, 10 días hábiles siguientes a la recepción; miembros del Congreso, 5 días hábiles siguientes a la recepción.

Petición de Consultas:

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Presidencia de la República relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.

3. Comunicación externa

- **Free press** (prensa gratuita), la Unidad de Comunicaciones gestiona la publicación de diferentes 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 47 publicaciones, haciendo que la entidad figurará en los principales medios de comunicación del país.

- **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 2016.



Facebook: En el fan page Facebook.com/derechodeautor, la DNDA tiene 18.153 seguidores, 7.163 más que el año anterior.



Twitter: En la cuenta de twitter @derechodeautor, contamos en la actualidad con 10.383 seguidores, 753 más que en año anterior.



Canal de Youtube: Se cuenta con 410 suscriptores, 266 más que en el 2015.



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



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

DNDA
¡Promovemos la creación!

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.

4. Red Naranja

Durante este 2016, se trabajó en la estructuración y producción de un nuevo servicio que liderará la Unidad de Comunicaciones, llamado Red Naranja, un portal web cuyo objetivo es brindarle a los creadores colombianos, la posibilidad de publicar apartes de las obras que ya tengan registradas ante esta entidad, con la finalidad de ser contactados por las diferentes industrias culturales y así monetizar sus creaciones. Asimismo, será una fuente inagotable para que estas industrias culturales puedan encontrar nuevas creaciones, como guiones de cine, televisión y teatro; infinidad de obras literarias y musicales; programas de software, videojuegos, apps; un gigantesco banco de fotos, obras de arte, obras audiovisuales y toda la creatividad que registran a diario los colombianos ante esta entidad.

Esta Red de emprendimiento, surge como respuesta a la solicitud de muchos creadores, ya que de las 68.069 obras entre literarias y artísticas registradas en este 2016 en la Dirección Nacional de Derecho de Autor -DNDA (corte al 30 de noviembre), 50.322 son inéditas, es decir que no han sido publicadas, debido a que en la mayoría de los casos, los creadores no tienen como darlas a conocer por diferentes motivos: las editoriales son insuficientes para el número de obras, no son obras comerciales, son creadas para un público muy específico o los creadores simplemente no



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

DNDA
¡Promovemos la creación!

cuentan con los canales que le permitan hacer ese puente entre su obra y las industrias culturales (editoriales, casas disqueras, productoras de cine y televisión, empresas de software o los llamados caza talentos).

Para hacer parte de esta gran red de emprendimiento cultural, los ciudadanos solo deberán tener sus obras registradas ante la DNDA e ingresar al Portal Red Naranja donde podrán escoger que obras quieren ofertar. Por seguridad de los mismos creadores, no se dejará publicar la obra completa sino una sinopsis, tráiler o en el caso de una fotografía o una obra de arte (pintura escultura, mural), la foto tendrá una marca de agua.



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

DNDA
¡Promovemos la creación!