



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**

Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior



CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR

Respetados Ciudadanos y Ciudadanas:

La Dirección Nacional de Derecho de Autor -DNDA está comprometida a brindar un trato digno a los ciudadanos con el objetivo de contribuir a crear un mejor Estado, consolidando los mecanismos de participación y fortaleciendo los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

En cumplimiento de lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Motivo por el cual les queremos dar a conocer sus derechos, deberes y los medios que esta Entidad pone a su disposición para garantizarlos:

DERECHOS:

1. A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
2. A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
3. A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
4. A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
5. A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.

K:\K-1 ATENCION AL CIUDADANO\FORMATOS\CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO,NARIASP,ENERO 20 DE 2016.docx

[1]



• Calle 28 N° 13a - 15 Piso 17
• info@derechodeautor.gov.co
• www.derechodeautor.gov.co

• PBX: (571) 341 8177
• Telefax: (571) 286 0813
• Línea PQR: 01 8000 127878



6. A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
8. A presentar los recursos conforme al CPA y de lo CCA.
9. A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
10. A cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

DEBERES

En virtud a lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos son:

1. Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
3. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
4. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
5. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la DNDA.
6. Acatar la Constitución y las leyes.

Todas las dependencias de la DNDA trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y

K:\K-1 ATENCION AL CIUDADANO\FORMATOS\CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO,NARIASP,ENERO 20 DE 2016.docx

[2]



gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la Ley.

MEDIOS DE CONTACTO (CANALES DE ATENCIÓN)

Para que usted como ciudadano pueda ejercer su derecho, la DNDA cuenta con personas idóneas y dispuestas a brindar un servicio que cumpla con sus expectativas frente a la información, trámites y servicios en la Entidad y se disponen los siguientes medios o canales de comunicación para su atención:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Atención Presencial	Atención de correspondencia, Registro de obras, Asesorías jurídicas, Conciliaciones, Capacitaciones, Facultades jurisdiccionales.	Calle 28 # 13 ^a -15 piso 17	De lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua.
Atención telefónica	PBX	(571) 341 8177	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua.
	Línea gratuita nacional	018000127878	
Virtual	Registros de obras literarias y artísticas, actos y contratos	www.derechodeautor.gov.co	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
	Correo electrónico	info@derechodeautor.gov.co	
	Aplicación móvil : Protege tus obras	Sistemas iOS: https://itunes.apple.com/co/app/protége-tus-obras/id1055375729?mt=8 Sistema Android: https://play.google.com/store/apps/details?id=co.com.heinsohn.dnda&hl=es_419	

K:\K-1 ATENCION AL CIUDADANO\FORMATOS\CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO,NARIASP,ENERO 20 DE 2016.docx

[3]



**DIRECCIÓN NACIONAL
DE DERECHO DE AUTOR**

Unidad Administrativa Especial
Ministerio del Interior



Buzón de PQRS	Presencial (ubicado en el área de Servicio al Ciudadano)	Calle 28 # 13 ^a -15 piso 17	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua.
	Virtual	http://www.derechodeautor.gov.co/web/guest/sugerencias-reclamos-quejas-y-felicitaciones;jsessionid=6A36B798CA67C44526604B4D57A41C3A.worker0	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.

K:\K-1 ATENCION AL CIUDADANO\FORMATOS\CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO,NARIASP,ENERO 20 DE 2016.docx

[4]



• Calle 28 N° 13a - 15 Piso 17
• info@derechodeautor.gov.co
• www.derechodeautor.gov.co

• PBX: (571) 341 8177
• Telefax: (571) 286 0813
• Línea PQR: 01 8000 127878