



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

**RESOLUCIÓN NÚMERO 256**

**13 DE OCTUBRE DE 2015**

Por la cual se crea la Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano  
En Ejercicio de las facultades legales conferidas por el Decreto 4835 de 2008  
y el Decreto 1873 de 2015,

EL DIRECTOR GENERAL DE LA  
DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR

**CONSIDERANDO:**

Que el Gobierno Nacional mediante Decreto 2636 de julio 13 del 2009, creo el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.

Que acorde con el Artículo 12 del Decreto 2636 de julio 13 del 2009, las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional, deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.

En mérito de lo anteriormente expuesto, el Director General de la Dirección Nacional de Derecho de Autor,

**RESUELVE:**

ARTÍCULO 1: Conformar la Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial Dirección Nacional de Derecho de Autor.

ARTÍCULO 2: Las funciones de la Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano son las siguientes:

1. Ejecutar y desarrollar las políticas, planes, programas y proyectos definidos por la Entidad en materia de comunicaciones.
2. Diseñar, implementar y coordinar el grupo de servicio al ciudadano y las políticas que en esta materia disponga el Gobierno Nacional.
3. Recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de las quejas, reclamos y sugerencias, relacionadas con la prestación de los servicios a cargo de Dirección Nacional de Derecho de Autor, así como llevar el respectivo control y seguimiento.
4. Atender de manera personalizada, documental o virtual al ciudadano que demande orientación sobre los servicios a cargo de la entidad.

*¡Protegemos la creación!*

RESOLUCIÓN No. 256 DEL 13 DE OCTUBRE DE 2015

Continuación de la resolución por la cual se crea la Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

---

5. Liderar las comunicaciones internas de la Entidad a fin de contribuir a la mejora del clima organizacional.
6. Coordinar las labores de redacción, diseño y diagramación de las publicaciones de la Dirección Nacional de Derecho de Autor.
7. Diseñar y promover los mecanismos y herramientas para la divulgación y promoción de las funciones, trámites y servicios institucionales.
8. Promover el relacionamiento con los medios de comunicación y líderes de opinión.
9. Crear, gestionar y dinamizar una comunidad de usuarios en Internet a través de diferentes redes sociales (community manager).
10. Planear y realizar la coordinación logística de los diferentes seminarios y eventos.
11. Elaborar los diferentes manuales normativos de comunicación, imagen corporativa, atención al ciudadano, así como sus políticas para facilitar el proceso integral de comunicación.
12. Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

ARTÍCULO 3: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial deroga la resolución 179 del 30 de noviembre de 1997.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., el 13 de octubre de 2015

EL DIRECTOR GENERAL,

  
GIANCARLO MARCENARO JIMÉNEZ