



DNDA
Dirección Nacional
de Derecho de Autor
Ministerio del Interior



Política de Servicio al Ciudadano DNDA

**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR**

Vigencia: 2022 – 2026

Última actualización: 2023



Tabla de contenido

Introducción.....	4
1. Objetivo General.....	5
1.1. Objetivos Específicos:	5
2. Alcance.....	5
3. Marco Normativo.....	6
4. Autodiagnóstico.....	8
5. Responsables de la Política de Servicio al Ciudadano	9
• A nivel nacional:.....	9
• El responsable de la implementación Política de Servicio al Ciudadano.....	9
en la DNDA:.....	9
• El responsable de coordinar la implementación en cada sujeto obligado:.....	10
• El liderazgo de la implementación de la política al interior de cada sujeto obligado:	10
6. Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano desde la perspectiva de cada una de las dimensiones del MIPG	10
5.1. Talento Humano:	11
5.2. Comunicación asertiva y lenguaje claro:	12
5.3. La Integridad Pública:	13
5.4. Gestión con valores para resultados:	14
7. Medición de la Política.....	16
6.1. Evaluación de gestión y resultados:.....	16
6.2. Control Interno:	17
8. Carta de servicio a la ciudadanía	18
9. Bibliografía	19

Introducción

La Dirección Nacional de Derecho de Autor es un organismo del Estado Colombiano que posee la estructura jurídica de una Unidad Administrativa Especial adscrita al Ministerio del Interior y es el órgano institucional que se encarga del diseño, dirección, administración y ejecución de las políticas gubernamentales en materia de derecho de autor y derechos conexos. En tal calidad posee el llamado institucional de fortalecer la debida y adecuada protección de los diversos titulares del derecho de autor y los derechos conexos, contribuyendo a la formación, desarrollo y sustentación de una cultura nacional de respeto por los derechos de los diversos autores y titulares de las obras literarias y artísticas.

Es así como la ciudadanía es el eje central de la Dirección Nacional de Derecho de Autor -DNDA, quienes son nuestra razón de ser como entidad pública, por lo cual debemos trabajar por brindarles el mejor servicio, en términos de amabilidad, oportunidad y calidad.

Por ello se hace necesario contar con una Política de Servicio al Ciudadano que se desarrolla en la dimensión de gestión con valores para resultados pero que es una política que tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, donde se establecen los lineamientos que se deben tener presentes para la relación Estado-Ciudadano que llevan a un Estado abierto, el cual busca avanzar en la construcción de confianza a través de una nueva forma de gobernanza que ve en el ciudadano un aliado de la administración pública, pasando del paradigma del gobernar para los ciudadanos a una nueva dimensión del gobernar con los ciudadanos.

Es así como Función Pública define la Política de Servicio al Ciudadano como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.



1. Objetivo General

Implementar los nuevos lineamientos y estrategias de la política de servicio al ciudadano establecidos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), para garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a los trámites y servicios que brinda la Dirección Nacional de Derecho de Autor.

1.1. Objetivos Específicos:

- ✓ Facilitar el diálogo efectivo con los grupos de valor a través de los diferentes canales de comunicación establecidos por la DNDA y las consultas ciudadanas.
- ✓ Actualizar la caracterización de los grupos de valor de la DNDA para definir acciones en mejoramiento de la prestación de los servicios.
- ✓ Generar apropiación de la Política de Servicio al Ciudadano en todos los servidores públicos y contratistas de la DNDA.
- ✓ Establecer esquemas de seguimiento y evaluación de la política pública que permitan medir el avance en la implementación y su impacto de cara a la ciudadanía.
- ✓ Diseñar estrategias de atención con enfoque diferencial respecto de las poblaciones de especial protección constitucional.

2. Alcance

Esta política se aplica a todos los integrantes de la Dirección Nacional de Derecho de Autor en el proceso y cumplimiento de sus funciones, como colaboradores y representantes de la Administración Pública, y en cumplimiento de la normatividad vigente.

3. Marco Normativo

NORMA	FUNDAMENTO
<p>1. Constitución Política de Colombia: Art. 2, 13, 23, 47, 54, 123, 209, 270, 365</p>	<p>Sensibilizar La Constitución Política estableció el marco en el cual se debe desarrollar la normatividad colombiana en materia de transparencia, integridad y prevención de la corrupción. Así mismo, el texto define que Colombia es un Estado Social de Derecho, y por ende que prevalece el interés general sobre el particular. Las principales acciones que se han adelantado por parte del gobierno nacional durante la última década se han caracterizado por apostar a los cambios y reformas institucionales tendientes al fortalecimiento de las instituciones públicas y la promoción de la transparencia en la gestión pública, para lo cual el gobierno nacional ha impulsado una amplia producción de instrumentos normativos.</p>
<p>2. Documento CONPES 3649</p>	<p>Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.</p>
<p>3. Documento CONPES 3785</p>	<p>Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al Servicio del Ciudadano.</p>
<p>4. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad</p>	<p>Instrumento internacional de derechos humanos de las Naciones Unidas o Derecho internacional de los Derechos Humanos destinadas a proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad.</p>
<p>5. Ley 962 de 2005</p>	<p>Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.</p>



6. Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
7. Decreto 1377 de 2013	Tiene como objeto reglamentar parcialmente la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
8. Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
9. 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.
10. Ley 1955 de 2019	Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022.
11. Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
12. Decreto 1166 de 2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
13. Ley 2052 de 2020	Establece disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites.

4. Autodiagnóstico

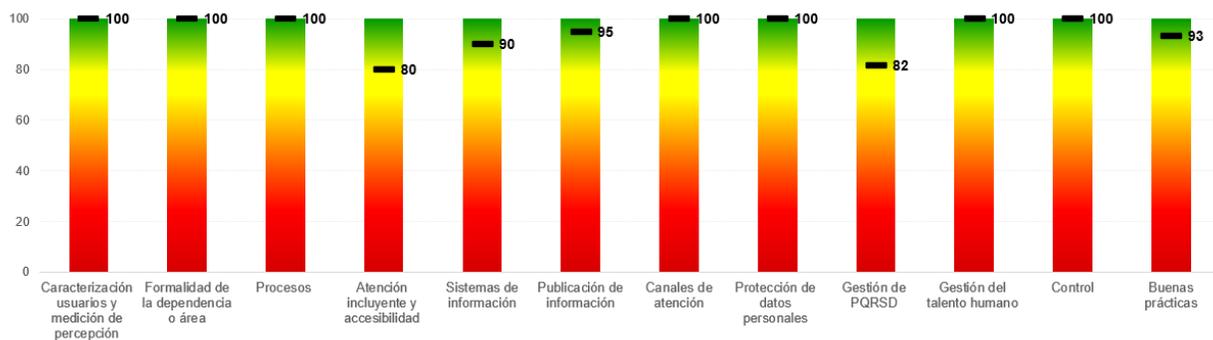
Se realizó el autodiagnóstico a través de la herramienta creada por la Función Pública, el cual arrojó los siguientes resultados:

AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
Dirección Nacional de Derecho de Autor	92,8





2. Calificación por categorías:



5. Responsables de la Política de Servicio al Ciudadano

De acuerdo con lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, los responsables son:

- **A nivel nacional:**

La Entidad líder encargada de definir, acompañar y hacer seguimiento a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano es el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el marco de las competencias asignadas por el Decreto 430 de 2016, es el responsable de diseñar los actos administrativos, manuales, guías, metodologías y lineamientos para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en las entidades públicas del orden nacional y territorial, así como de acompañar y brindar asistencia técnica en su implementación.

- **El responsable de la implementación Política de Servicio al Ciudadano en la DNDA:**

El representante legal de la entidad a través de sus dependencias es el encargado de orientar, hacer seguimiento y verificar la implementación de la política, garantizando el acceso de la ciudadanía a sus derechos, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor, así como el cumplimiento de estándares de excelencia en el servicio en todos los escenarios de relacionamiento entre el ciudadano y el Estado.

- **El responsable de coordinar la implementación en cada sujeto obligado:**

Es el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, garantizando la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG, particularmente con las siguientes políticas de la relación Estado - Ciudadano:

1. Transparencia y acceso a la información pública.
2. Racionalización de trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Participación ciudadana en la gestión.

- **El liderazgo de la implementación de la política al interior de cada sujeto obligado:**

Estará bajo la responsabilidad del servidor público que tiene a cargo de la dependencia que lidera las políticas de la relación Estado - Ciudadano, de la que trata el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020. En caso de la DNDA, este liderazgo se encuentra en cabeza de un profesional especializado, quien coordina el Grupo Unidad de Comunicaciones, Servicio al Ciudadano y Tecnologías de la Información, el cual depende directamente de la dirección general de la entidad.

6. Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano desde la perspectiva de cada una de las dimensiones del MIPG

La entidad debe garantizar estándares de excelencia en el servicio y debe facilitar que los ciudadanos accedan a sus derechos en cada uno de estos escenarios:

- ✓ Cuando consulta de la ciudadanía a la información pública,



- ✓ Cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad,
- ✓ Cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y
- ✓ Cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

Por lo cual se hace necesario la sinergia entre cada una de las dimensiones de MIPG:

5.1. Talento Humano:



*En el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se estableció como esquema de reconocimiento, brindar medio día libre (el cual debe ser tomado conjuntamente con el

medio día que se concede del cumpleaños), a las personas que atienden el primer nivel de servicio, conformado por:

- ✓ Los dos servidores que están en la ventanilla de servicio al ciudadano.
- ✓ La persona de recepción.
- ✓ Los abogados que atienden asesorías jurídicas y conciliaciones.
- ✓ Los ingenieros que brindan soporte técnico.
- ✓ Los secretarios de las oficinas de: Registro y Jurídica.

5.2. Comunicación asertiva y lenguaje claro:

Desde la DNDA se trabajará en las siguientes acciones para la apropiación por parte de los servidores públicos y contratistas, del manejo de la comunicación asertiva y la estrategia de lenguaje claro:



5.3. La Integridad Pública:

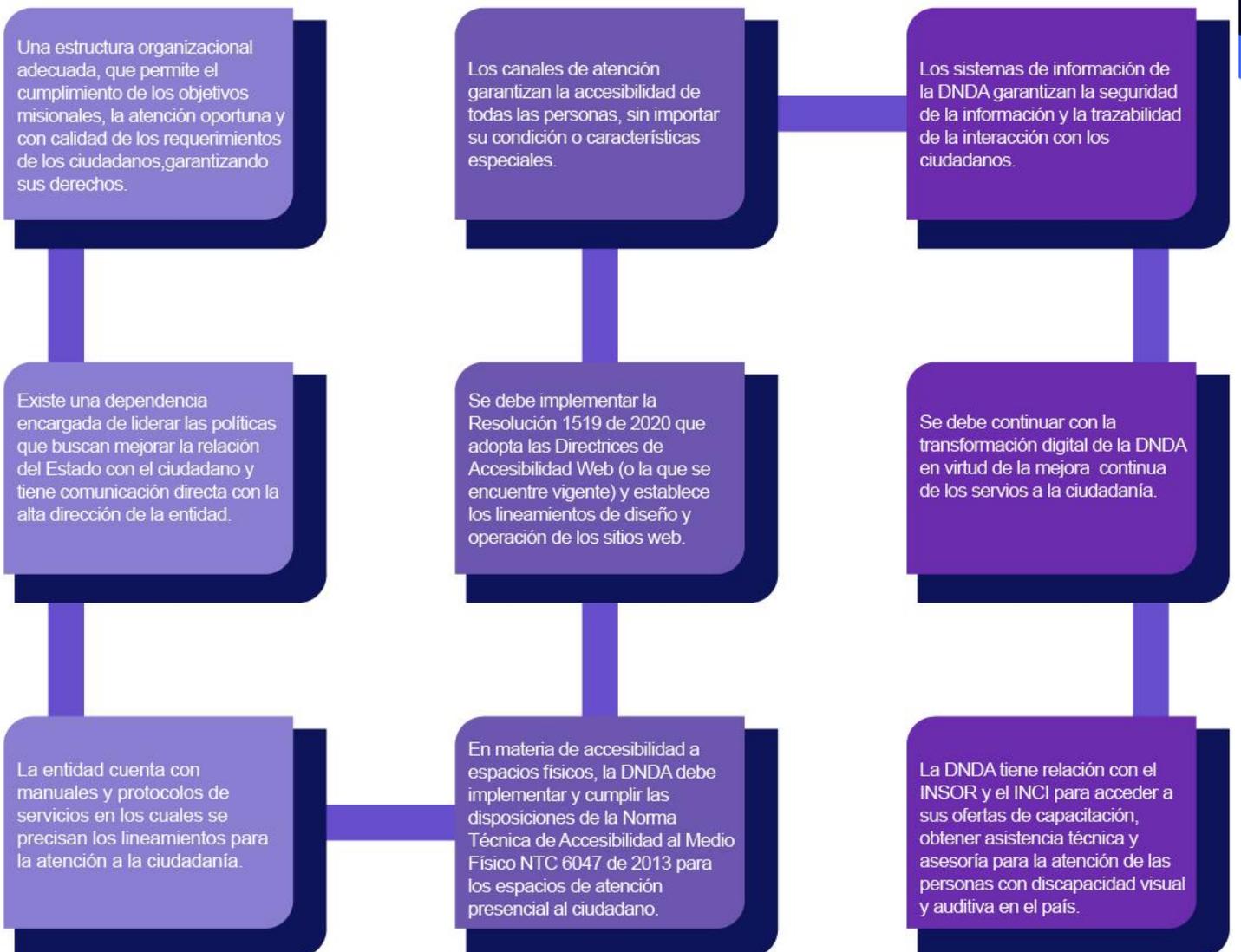
La Política de Servicio al Ciudadano de la DNDA considera los principales lineamientos de la integridad pública de manera transversal, así:



5.4. Gestión con valores para resultados:

Comprende dos ejes de intervención: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera:

-En cuanto a la ventanilla hacia adentro, la DNDA cuenta con:



Respecto de la ventanilla hacia afuera, se tienen presentes estos lineamientos brindados por la Función Pública:



7. Medición de la Política

6.1. Evaluación de gestión y resultados:

Se estableció un esquema de monitoreo y seguimiento en dos niveles:



1. El primero para conocer los avances respecto de la gestión institucional para el servicio al ciudadano y la implementación de la política desde el punto de vista de la entidad.

A. Indicador: Actualización de los protocolos de servicio y caracterización de la ciudadanía.

Fórmula: Total de protocolos y formatos a intervenir/ Total de protocolos y formatos actualizados.

Caracterizaciones programadas/Caracterizaciones realizadas.

2. Y el segundo nivel está orientado a conocer la percepción de los ciudadanos y medir la experiencia del servicio y la efectividad en la entrega de resultados desde el punto de vista del ciudadano.

A. Indicador 1: Atención oportuna a las quejas, reclamos y sugerencias.

Fórmula: N° de quejas, reclamos y sugerencias y atendidos /N° de quejas, reclamos y sugerencias presentados por los usuarios) * 100.

Indicador 2: N° de quejas, reclamos y sugerencias recibidos/ N° de felicitaciones recibidas.

N° de quejas, reclamos y sugerencias recibidos en el periodo anterior/ N° de quejas, reclamos y sugerencias recibidos en el periodo actual.

B. Indicador 3: Mantener en más del 85% el porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios y la atención ofrecida en la DNDA.

Fórmula: Promedio de los porcentajes de ciudadanos externos satisfechos con cada una de las variables definidas.

6.2. Control Interno:

En cuanto a la política de Control Interno, la DNDA debe:

1. Difundir la política de gestión de riesgos entre los responsables de liderar y gestionar procesos de relacionamiento con el ciudadano de forma que cada uno conozca a qué línea de defensa corresponde y cuál es su rol.
2. Identificar los riesgos de corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios, de modo que pueda ser usado como insumo para la simplificación de trámites y mejora del servicio al ciudadano.

8. Carta de servicio a la ciudadanía



Respuestas a PQRSDF:

Las respuestas a estas solicitudes se realizarán atendiendo a lo establecido en el Manual de PQRSDF de la DNDA, el cual puede consultar en nuestro portal web.



Las denuncias por actos de corrupción podrán presentarse con nuestro Oficial de Transparencia, Jorge Barbosa, en la línea telefónica 6017868220 ext. 1114, a través de los canales de atención antes mencionados y/o en el correo electrónico denunciacorrupcion@derechodeautor.gov.co.



Con el número de radicado, usted podrá realizar el seguimiento a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia por acto de corrupción, a través de cualquiera de los canales de atención antes mencionados o en el enlace publicado en nuestro portal www.derechodeautor.gov.co, Servicio al Ciudadano "Consulte el estado de su trámite".



9. Bibliografía

DOCUMENTO: ACTUALIZACIÓN DE LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO AL CIUDADANO. Elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, 2020.

Síguenos en:

@derechodeautor 

@derechodeautor 

derechodeautorcol 

@derechodeautor 

/company/derechodeautor 

www.derechodeautor.gov.co 

@Derechodeautorcol 

Contáctanos:

Teléfono: 6017868220

Línea PQRSF: 01 8000 127878

info@derechodeautor.gov.co

Calle 28 N° 13 A - 15 Piso 17. Bogotá D.C, Colombia

Política de Servicio
al Ciudadano DNDA



DNDA
Dirección Nacional
de Derecho de Autor
Ministerio del Interior