

# CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

## Respetad@s Ciudadan@s

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.
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:

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 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)



### Atención presencial

Atención de correspondencia, Registro de obras, Asesorías jurídicas, Conciliaciones, Capacitaciones, Facultades jurisdiccionales.

**Ubicación:** Calle 28 # 13ª-15 piso 17

**Horario de atención:** De lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua.



### Atención telefónica

**PBX:** (571) 341 8177

**Línea gratuita nacional:**  
018000127878

**Horario de atención:** Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua.



### Atención virtual

**Registros de obras literarias y artísticas, actos y contratos:**  
[www.derechodeautor.gov.co](http://www.derechodeautor.gov.co)

**Correo electrónico:**  
[info@derechodeautor.gov.co](mailto:info@derechodeautor.gov.co)

**Aplicación móvil: Protege tus obras:**  
Sistema iOS  
Sistema Android

**Horario de atención:** El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.



### Buzón de PQRS

**Presencial (ubicado en el área de Servicio al Ciudadano):**  
Calle 28 # 13ª-15 piso 17

**Horario de atención:** Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua.

**Virtual:**  
<http://www.derechodeautor.gov.co>

**Horario de atención:** El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio, se gestionan dentro de días hábiles.



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

**DNDA**  
¡Promovemos la creación!