
	PROCESO ASESORIAS A DIRECCION GENERAL	Cód. Proceso: 03 Cód. Procedimiento: 03-0-2
	PROCEDIMIENTO INFORME DETALLADO DE QUEJAS Y RECLAMOS	Versión: 1.0 Página 1

Fecha: Abril 5 de 2011
Elaborado por:
Periodo reportado: Primer Trimestre de 2011

No.	No.de Radicación	Fecha de Radicación	Fecha de Respuesta	Tiempo de Respuesta	Nombre del quejoso	Objeto de la Queja	Respuesta	Observaciones
1	1-2011-2130	19/Ene/2011	20/Ene/2011	1	ANTONIO JOSE VILLA GUTIERREZ	Nos manifiesta su inconformidad por no encontrar en la página de registro en línea sus certificados.	Se le explicó que el trámite de inscripción en el Registro Nacional de Derecho de autor, actualizó la plataforma de registro en línea, la cual cuenta con la opción de descargar las certificaciones de registro de obras. Para que pueda utilizar esta opción, es necesario que desactive el bloqueo de las ventanas emergentes.	
2	1-2011-3069	26/Ene/2011	07/Feb/2011	7	ANYELI ESTEFANI MARTINEZ NORIEGA	Nos manifiesta que la atención telefónica no es muy buena.	Se le explicó que la entidad renovó la central telefónica, la cual ofrece mejores opciones al usuario, buscando con ello una mayor eficiencia en la atención al ciudadano que utiliza este medio para acceder a cualquiera de los servicios institucionales.	
3	1-2011-4979	07/Feb/2011	10/Feb/2011	2	LUIS EDUARDO GALEANO NAVARRO	Nos manifiesta la excelente atención de los servidores.	Se le agradeció y se le indicó que estos comentarios se convierten en un incentivo para continuar trabajando por fortalecer la debida y adecuada protección de los titulares del derecho de autor y los derecho conexos.	

	PROCESO ASESORIAS A DIRECCION GENERAL	Cód. Proceso: 03 Cód. Procedimiento: 03-0-2
	PROCEDIMIENTO INFORME DETALLADO DE QUEJAS Y RECLAMOS	Versión: 1.0 Página 2

4	1-2011-9171	01/Mar/2011	8/Mar/2011	4	SANTIAGO LEON	Nos manifiesta la inconformidad por la publicación en la página de Creanet de un aviso de venta de celulares.	Se le aclaró que la página en mención está diseñada para que el mismo usuario publique su aviso, sin embargo dicho aviso ha venido retirándose constantemente de la Red de Contactos de Creanet y se le ha indicado a la persona que este tipo de información no corresponde al objetivo para el cual se ha creado.	
5	1-2011-11344	11/Mar/2011	23/Mar/2011	6	JOSE ALBERTO GONZALEZ	Nos manifiesta la satisfacción de poder contar con la tecnología al servicio del ciudadano.	Se le agradeció el comentario y se le expreso que dicha tecnología hace que nuestro servicio sea efectivo y ágil..	