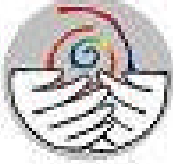
	<b>PROCESO</b> ASESORIAS A DIRECCION GENERAL	<b>Cód. Proceso:</b> 03 <b>Cód. Procedimiento:</b> 03-0-2
	<b>PROCEDIMIENTO</b> INFORME DETALLADO DE QUEJAS Y RECLAMOS	<b>Versión:</b> 1.0 <b>Página</b> 1

**Fecha:** Julio 27 de 2011  
**Elaborado por:**  
**Periodo reportado:** Segundo 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	1-2011-20509	02/Mayo/2011	6/Mayo/2011	4	LUIS FERNANDO TOBON POSADA	Nos manifiesta que recibió el certificado por correo electrónico, pero no ha podido leer el vínculo, ni imprimir.	Se le informó que al revisar los certificados estos no presentan desconfiguración alguna, por lo tanto debe ser que su sistema presenta alguna inconsistencia en el programa. De igual manera se procedió a enviar dichos certificados.	
2	1-2011-23781	17/Mayo/2011	3/Junio/2011	13	OLIVERIO CARDENAS	Nos manifiesta que hace dos meses hizo la solicitud de registro y aún no obtiene respuesta.	Se le informó que las solicitudes radicadas en marzo de 2011, fueron devueltas, debido a que la documentación allegada por el usuario no cumplía con los requisitos exigidos.	
3	1-2011-25278	24/Mayo/2011	1/Junio/2011	6	JOSE ANIBAL CAICEDO VALENCIA	Nos manifiesta su inconformidad ya que hace un mes que envió una solicitud de registro y aún ha obtenido respuesta.	Al revisar en los archivos de la Oficina de Registro, se verificó que la solicitud enviada el día 13 de mayo de 2011, se encuentra aún dentro del término de respuesta. Sin embargo se le hizo llegar a través de correo electrónico el correspondiente certificado.	
4	1-2011-25953	26/Mayo/2011	10/Jun/2011	10	ALEJANDRO SIERRA	Nos manifiesta su inconformidad con el Registro en Línea de Obras Musicales, ya que no aparece disponible.	Se le explicó que los certificados no se están enviando por correo electrónico, sino que los mismos pueden ser consultados y descargados a través de	

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

							la cuenta de usuario, por tal motivo se le preciso que se debe tener presente la clave que el usuario ingresa al realizar la solicitud de registro y luego entrar a verificar. De igual manera se le anexaron los certificados correspondientes.	
5	1-2011-26004	26/Mayo/2011	10/Junio/2011	10	LUIS DANIEL MENDEZ	Nos manifiesta su inconformidad por el hecho de no haber recibido el certificado de la obra "Flexible".	Se le explicó que el día 30 de mayo se le envió el respectivo registro y las indicaciones correspondientes para crear una cuenta y así poder registrar y descargar los registros respectivos.	