



PROCESO
ASESORIAS A DIRECCION GENERAL

PROCEDIMIENTO
INFORME DETALLADO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Cód. Proceso: 03
Cód. Procedimiento: 03-0-2
Versión: 1.0
Página 1

Fecha: Enero 11 de 2011
Elaborado por:
Periodo reportado: Cuarto Trimestre de 2010

No.	No.de Radicación	Fecha de Radicación	Fecha de Respuesta	Tiempo de Respuesta	Nombre del quejoso	Objeto de la Queja	Respuesta	Observaciones
1	1-2010-42412	17/Sep/2010	07/Oct/2010	13	GERMAN CASTRO	Nos manifiesta que se presenta un problema para adjuntar archivos en el formulario de registro dentro de nuestra página web.	Se le explicó que el registro de obras se puede realizar de dos formas: 1. Registro en forma física, es decir en nuestras instalaciones. 2. Registro en línea, ingresando a nuestra página web www.derechodeautor.gov.co .	
2	1-2010-42827	20/Sep/2010	07/Oct/2010	12	EDGAR NICOLAS RAMIREZ	Nos solicita se le dé respuesta clara acerca de la consulta de artículos en formato PDF de un soporte lógico.	Se le solicitó al usuario comunicarse con la entidad, con el objeto de dar el trámite respectivo a la queja planteada, puesto que se le han escrito varios correos electrónicos solicitando aclarar la consulta.	
3	1-2010-46780	13/Oct/2010	15/Oct/2010	2	MATT SIPPRELL	Manifiesta su inconformidad por los errores presentados en el certificado de registro.	Se le informó que el Decreto 460/95 en su artículo 6° manifiesta: <i>"El Jefe de la Oficina de Registro de la Dirección Nacional de Derecho de Autor podrá, de oficio o a solicitud de parte, corregir los simples errores mecanográficos o numéricos cometidos al realizar una inscripción, atendiendo lo dispuesto sobre el particular en el Régimen de Instrumentos Públicos. Las cancelaciones, adiciones o modificaciones de las inscripciones efectuadas en el Registro Nacional del Derecho de Autor, sólo procederán a</i>	




PROCESO
ASESORIAS A DIRECCION GENERAL

PROCEDIMIENTO
INFORME DETALLADO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Cód. Proceso: 03
Cód. Procedimiento: 03-0-2
Versión: 1.0
Página 2

							<i>solicitud del autor y de los derechohabientes que demuestren tal calidad, quienes deberán allegar la documentación que soporte su petición, o en virtud de orden judicial".</i>	
4	1-2010-49141	28/Oct/2010	10/Nov/2010	7	DIOGENES DIAZ	Nos manifiesta que no se le ha dado respuesta al certificado de registro de la obra literaria "De John Wyne sobre las aventuras de William Shakespeare".	Se le informó que el registro de la obra literaria en mención, se encuentra radicada en el Libro 2 Tomo 76 Partida 467. Se procedió a enviarle el registro.	
5	1-2010-52538	18/Nov/2010	06/Dic/2010	10	JUAN CAMILO CEDEÑO ZAPATA	Nos manifiesta su inconformidad al no poder registrar sus obras musicales siendo menor de edad.	Se le explicó que conforme con la legislación colombiana (Artículo 288° Código Civil) los padres gozan de la patria potestad de los menores de edad y por ende representan sus intereses jurídicos, es por esta razón por la que la Dirección Nacional de Derecho de Autor requiere que la diligencia de los formularios de registro sean realizados por el representante acreditando la calidad de tal con el registro civil de nacimiento.	
6	1-2010-52918	22/Nov/2010				Nos manifiesta la inconformidad por no permitir el ingreso de la persona de vigilancia que prestó sus servicios a la Entidad.		No se dio respuesta a la queja, debido a que no aparece remitente.
7	1-2010-53215	23/Nov/2010	14/Dic/2010	12	JUAN MANUEL BOHORQUEZ VILLA	Nos manifiesta su inconformidad por la atención prestada.	Al respecto se le presentaron excusas por la demora en la atención a la solicitud y se le indico que para la Entidad es importante la visita los usuarios y en ningún momento nos genera incomodidad.	
8	1-2010-57125	21/Dic/2010	28/Dic/2010	4	JAIRO DIAZ PINZON	Nos manifiesta la buena atención por parte de los funcionarios.	Se le agradecieron los comentarios.	

	PROCESO ASESORIAS A DIRECCION GENERAL	Cód. Proceso: 03 Cód. Procedimiento: 03-0-2
	PROCEDIMIENTO INFORME DETALLADO DE QUEJAS Y RECLAMOS	Versión: 1.0 Página 3

9	1-2010-56435	21/Dic/2010	28/Dic/2010	8	FRANCISCO FRANCO	Nos manifiesta su inconformidad por el servicio prestado.	Al respecto se le presentaron excusas por el inconveniente y se le reitero que la Entidad siempre está en disposición para atender a los usuarios.	Se ha marcado en varias oportunidades al teléfono que dejo el usuario en su queja, pero este está dañado y no se ha podido concretar dirección o e-mail.
---	--------------	-------------	-------------	---	------------------	---	--	--