

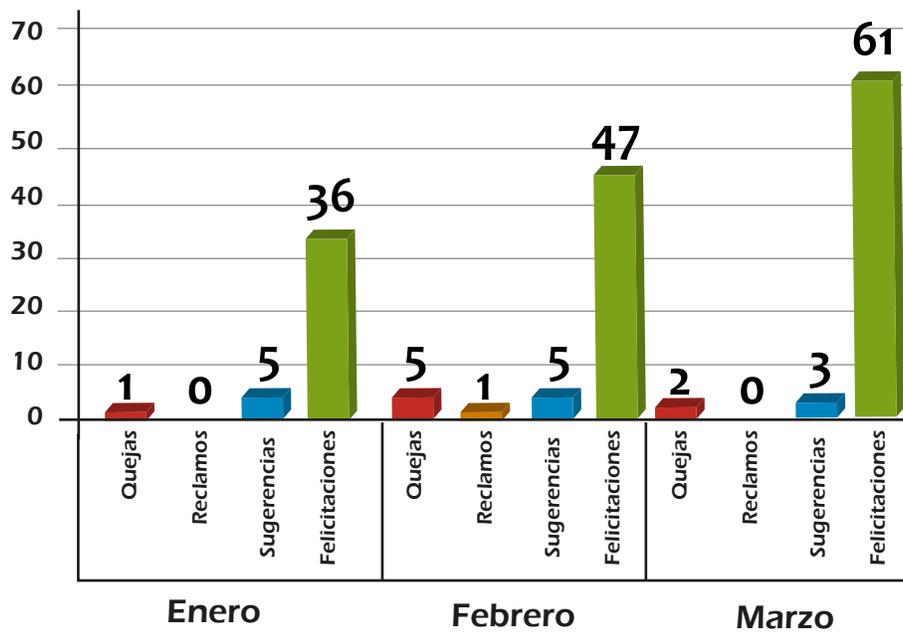
# INFORME

## Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

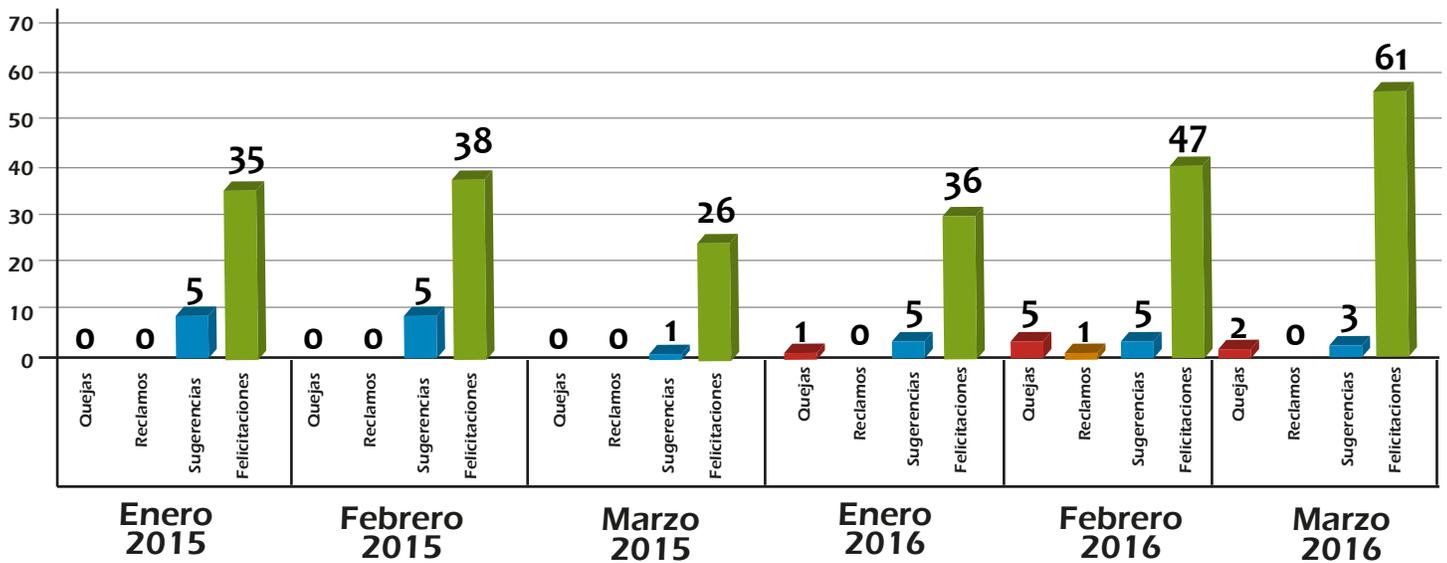


# 1. ATENCIÓN OPORTUNA A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA

## Quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones Primer trimestre 2016



## Comparativo 2015-2016



## RELACIÓN DE SOLICITUDES ENERO - FEBRERO - MARZO

N°	Tipo de solicitud	Texto de la solicitud	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	¿Resuelta en términos?
<b>ENERO</b>					
1	Sugerencia	"Tener una información más específica en los documentos exactos para las diferentes tramitaciones y evitar devoluciones".	1-2016-7289	2-2016-8286	Si
2	Sugerencia	"Por la página web fue imposible el registro. No es fácil hacer cambios de la información del usuario".	1-2016-7303	2-2016-8287	Si
3	Sugerencia	"El tiempo de respuesta a la radicación de la solicitud de derechos de autor es de 15 días ¡Mucho tiempo! Podrían recortarlo".	1-2016-5891	2-2016-7399	Si
4	Sugerencia	"Por favor activar la actualización de datos de usuarios inscritos en el portal".	1-2016-6324	2-2016-7400	SI
5	Sugerencia	"Una atención a los usuarios como un tinto, agua aromática".	1-2016-6317	2-2016-7401	SI
6	Queja	"La asesoría legal y orientación suministrada por el abogado el día 24 de diciembre, fue imprecisa, llevándome a cometer un error en el trámite".	1-2016-938	2-2016-6302	SI
<b>FEBRERO</b>					
2	Sugerencia	"El sistema es demasiado complicado para registrar obras y la corrección de cualquier error requiere de demasiados trámites burocráticos..."	1-2016-8843	2-2016-13930	SI
3	Sugerencia	"Cumplir con el tiempo pactado de 15 días hábiles para dar respuesta a las solicitudes"	1-2016-8632	2-2016-22816	SI
4	Sugerencia	"Que nos brinden un poco más de información al hablar con un abogado".	1-2016-10007	2-2016-13925	SI
5	Sugerencia	"Que las respuestas de los radicados sean prontas (15 días hábiles son demasiados)."	1-2016-12416	2-2016-13926	SI
6	Sugerencia	"El sistema debería permitir subir más de un archivo a la web"	1-2016-9965	2-2016-13924	SI
7	Reclamo	"Requiero saber el registro con radicado 1-2015-85323".	1-2016-11424	2-2016-22819	SI
8	Queja	"Muy mala la página, confusa, no deja registrar la información, se queda autenticando, llevo dos días y nada, por ser página oficial, solicito que la arreglen cuanto antes".	1-2016-7798	2-2016-9582	SI
9	Queja	"La plataforma no está registrando las obras de software, llevo un tiempo en registrar y en el último no avanza"	1-2016-11380	2-2016-13921	SI
10	Queja	"He creado una cuenta en el sistema de registro en línea, pero al intentar ingresar para registrar una obra, la plataforma no permite el acceso".	1-2016-7805	2-2016-13929	SI
11	Queja	"Quiero registrar una obra y cuando quiero ingresar para recuperar mi contraseña no me envía el mensaje al correo su página de registros, para poder registrar mis obras..."	1-2016-16110	2-2016-22817	SI
12	Queja	"Deberían abolir el guion melódico, solo con enviar la canción en formato MP3 u otro formato que lea la música".	1-2016-16044	2-2016-22818	SI
<b>MARZO</b>					
1	Sugerencia	"Enviarme cual tipo de información a mi correo electrónico".	1-2016-24585	2-2016-24585	SI
2	Sugerencia	"Recibir información sobre cómo llenar el formulario y recibir capacitaciones".	1-2016-23041	2-2016-23234	SI
3	Sugerencia	"Que nos brindaran asesoría en cuanto a la legalidad de algunos audiovisuales que hacen convocatorias solicitando guiones para cine..."	1-2016-16496	2-2016-16496	SI
4	Queja	"Registraron mal el título de la obra y demora en el envío por Servientrega".	1-2016-24457	2-2016-24859	SI
5	Queja	"Problemas con el usuario y contraseña en el registro en línea".	1-2016-22709	2-2016-24858	SI

[Fin del informe]