



**SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

**CÓDIGO: MJ-F-011**  
**VERSIÓN: 005**  
**PÁG: 1/1**

**TRIMESTRE: ENERO-FEBRERO-MARZO DE 2019**

IT	Radicado de Entrada	Fecha de Recepción DD/MM/AAAA	DATOS DEL RECLAMANTE			Fecha de respuesta DD/MM/AAAA	CLASE DE SOLICITUD Y TIEMPO DE RESPUESTA								TIPO REGISTRO				ESTADO DE PQR'S		Observaciones		
			Nombre Completo	Identificación	Tema		Peticion	Plazo de Ley	Dias Resp.	cumplimiento si=1, no=0	Queja o Reclam o	Plazo de Ley	Dias Resp.	cumplimiento si=1, no=0	RM	ESAL	PR	OTRO	Resuelto	Pendiente			
1	CCCE19-40*	10/01/2019	ASEGURADORA SOLIDARIA - CLAUDIA GARZON	860524654	DERECHO DE PETICION	21/01/2019	1	15	7	1										1	1		
2	CCCE19-51*	10/01/2019	MARIA MILENA GIL PATINO	1146907783	QUEJA	14/01/2019							1	5	2	1	1					1	
3	CCCE19-94*	10/01/2019	NATALIA BORJA GIRALDO	1112762286	DERECHO DE PETICION	21/01/2019	1	15	7	1							1					1	
4	CCCE19-143*	17/01/2019	DIEGO ROBERTO ISAZA	16705433	DERECHO DE PETICION	21/01/2019	1	15	2	1							1					1	
5	CCCE19-180*	22/01/2019	JUAN ESTEBAN TORO VALENCIA	113786878	QUEJA	28/01/2019							1	5	2	1	1					1	
6	CCCE19-275*	04/02/2019	JORGE ELICER ESPINOSA GUERRERO	79338788	DERECHO DE PETICION	07/02/2019	1	15	3	1							1					1	
7	CCCE19-298*	06/02/2019	OSCAR TULLIO SANIN ANGEL	8242381	DERECHO DE PETICION	12/02/2019	1	15	4	1									1			1	
8	CCCE19-327*	07/02/2019	ALLAN CANDELA	16212983	DERECHO DE PETICION	20/02/2019	1	15	9	1							1					1	
9	CCCE9-393*	14/02/2019	WILDER GUSTAVO RODRIGUEZ LOPEZ	12.449.932	DERECHO DE PETICION	14/02/2019	1	15	1	1							1					1	
10	CCCE19-429*	18/02/2019	COMFENALCO VALLE - JUAN CARLOS LONDOÑO	890303093	DERECHO DE PETICION	25/02/2019	1	15	5	1									1			1	
11	CCCE19-483*	21/02/2019	ARLEIDES DE JESUS LOTERO PEÑA	1058818509	DERECHO DE PETICION	25/02/2019	1	15	2	1							1					1	
12	CCCE19-503*	25/02/2019	ALCALDIA MUNICIPAL DE CARTAGO - MONICA SALAZAR	891900493	DERECHO DE PETICION	04/03/2019	1	15	5	1							1					1	
13	CCC19-549*	28/02/2019	HERNANDO ANTONIO CASTAÑEDA ZAPATA	6.477.688	DERECHO DE PETICION	07/03/2019	1	15	5	1							1					1	
14	CCCE19-676*	11/03/2019	DAVID DUQUE SALAZAR		QUEJA	13/03/2019							1	5	2	1	1					1	
15	CCCE19-743*	14/03/2019	BERNARDO ALFONSO JARAMILLO	16.213.833	DERECHO DE PETICION	22/03/2013	1	15	6	1							1					1	
16	CCC19-777*	18/03/2019	DIANA MARCELA CASTAÑEDA GONZALEZ	31431943	RECLAMO	26/03/2019							1	5	5	1	1					1	
17	CCC19-795*	19/03/2019	LAURA TATIANA ORTIZ VALDERRUTEN	1107526346	DERECHO DE PETICION	22/03/2019	1	15	3	1							1					1	
<b>TOTALES</b>							<b>13</b>	<b>195</b>	<b>59</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>0</b>			

INDICADOR ATENCIÓN OPORTUNA PETICIONES				INDICADOR ATENCIÓN OPORTUNA QUEJAS Y RECLAMOS			
Tiempo Previsto por la Ley Peticiones		x 100 =		Tiempo Previsto por la Ley Quejas y Reclamos		100% =	
Tiempo Para Resolver Peticiones		= <b>331%</b>		Tiempo Para Resolver Quejas y Reclamos		= <b>182%</b>	
INDICADOR PROMEDIO DE DIAS UTILIZADOS PARA RESPUESTA PETICIONES				INDICADOR PROMEDIO DE DIAS UTILIZADOS PARA RESPUESTA QUEJAS Y RECLAMOS			
Sumatoria Dias Respuesta Peticiones Recibidas		= 59		Sumatoria Dias Respuesta Quejas y Reclamos		= 11	
No. de Peticiones Recibidas		= 13		No. de quejas y reclamos recibidas		= 4	
		= <b>4,54</b>				= <b>2,75</b>	
INDICADOR PQR TOTAL ATENDIDAS							
Numero de PQR Resueltos		x 100 %					
Numero de PQR Recibidos		= <b>100,00%</b>					