



SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

CODIGO: MJ-F-011

VERSION: 005

PÁG: 1/1

TRIMESTRE: ABRIL - MAYO - JUNIO 2019

| IT | Radicado de Entrada | Fecha de Recepción DD/MM/AAAA | Nombre Completo | Identificación | Tema | Fecha de respuesta DD/MM/AAAA | CLASE DE SOLICITUD Y TIEMPO DE RESPUESTA | | | | | | | | TIPO REGISTRO | | | | ESTADO DE PQR'S | | Observaciones | |
|----------------|---------------------|-------------------------------|----------------------------------|----------------|---------------------|-------------------------------|--|--------------|------------|-------------------------|-----------------|--------------|------------|-------------------------|---------------|----------|----------|-----------|-----------------|-----------|---------------|--|
| | | | | | | | Peticion | Plazo de Ley | Dias Resp. | cumplimiento si=1, no=0 | Queja o Reclamo | Plazo de Ley | Dias Resp. | cumplimiento si=1, no=0 | RM | ESAL | PR | OTRO | Resuelto | Pendiente | | |
| 1 | CCCE19-813* | 20/03/2019 | MONSEÑOR ELEAZAR ESCOBAR CARDONA | 16203674 | DERECHO DE PETICION | 04/04/2019 | 1 | 15 | 10 | 1 | | | | | 1 | | | | | 1 | | |
| 2 | CCCE19-817* | 21/03/2019 | LUIZ EDITH GALLEGOS VARGAS | 66702295 | DERECHO DE PETICION | 04/04/2019 | 1 | 15 | 9 | 1 | | | | | 1 | | | | | 1 | | |
| 3 | CCCE19-866* | 27/03/2019 | YESSICA PAOLA GARCIA GARCIA | 1114209710 | DERECHO DE PETICION | 10/04/2019 | 1 | 15 | 10 | 1 | | | | | 1 | | | | | 1 | | |
| 4 | CCCE19-1062* | 11/04/2019 | LEONARDO HENAO OCAMPO | 16214024 | DERECHO DE PETICION | 29/04/2019 | 1 | 15 | 10 | 1 | | | | | | | | | 1 | 1 | | |
| 5 | CCCE19-1063* | 11/04/2019 | LEONARDO HENAO OCAMPO | 16214024 | DERECHO DE PETICION | 29/04/2019 | 1 | 15 | 10 | 1 | | | | | | | | | 1 | 1 | | |
| 6 | CCCE19-1084* | 15/04/2019 | GUSTAVO MONTOYA ECHEVERRY | 16209876 | DERECHO DE PETICION | 30/04/2019 | 1 | 15 | 9 | 1 | | | | | | | | | 1 | 1 | | |
| 7 | CCCE19-1105* | 16/04/2019 | EDWIN JARLENZO RAMIREZ GUEVARA | 16846661 | DERECHO DE PETICION | 25/04/2019 | 1 | 15 | 5 | 1 | | | | | 1 | | | | | 1 | | |
| 8 | CCCE19-1127* | 22/04/2019 | MARTHA MILENA ATEHORTUA | 66871361 | DERECHO DE PETICION | 25/04/2019 | 1 | 15 | 3 | 1 | | | | | | | | | 1 | 1 | | |
| 9 | CCCE19-1202* | 29/04/2019 | MARIA RAQUEL MENDEZ GRANADA | 1112787820 | DERECHO DE PETICION | 07/05/2019 | 1 | 15 | 5 | 1 | | | | | | | | | 1 | 1 | | |
| 10 | CCCE19-1212* | 29/04/2019 | HECTOR FABIO CORONADO SANTA ANA | 16804300 | DERECHO DE PETICION | 07/05/2019 | 1 | 15 | 5 | 1 | | | | | 1 | | | | | 1 | | |
| 11 | CCCE19-1223* | 30/04/2019 | OLGA CECILIA GARCIA GARCIA | 31420349 | DERECHO DE PETICION | 07/05/2019 | 1 | 15 | 4 | 1 | | | | | | | | | 1 | 1 | | |
| 12 | CCC19-1255* | 02/05/2019 | SANDRA VIVIANA ALZATE ROMERO | | DERECHO DE PETICION | 10/05/2019 | 1 | 15 | 6 | 1 | | | | | | | | | 1 | 1 | | |
| 13 | CCCE19-1258* | 03/05/2019 | CINTHIA XIMENA BUSTAMANTE MUÑOZ | | DERECHO DE PETICION | 09/05/2019 | 1 | 15 | 4 | 1 | | | | | 1 | | | | | 1 | | |
| 14 | CCCE19-1269* | 06/05/2019 | ANDRES FELIPE MORENO VARGAS | 1112793512 | DERECHO DE PETICION | 15/05/2019 | 1 | 15 | 7 | 1 | | | | | 1 | | | | | 1 | | |
| 15 | CCCE19-1295* | 08/05/2019 | GLORIA SYRLEY SALAZAR GARCIA | 891900493-2 | DERECHO DE PETICION | 21/05/2019 | 1 | 15 | 9 | 1 | | | | | | | | | 1 | 1 | | |
| 16 | CCC19-1367* | 13/05/2019 | JHAYSON ORLANDO MENESES | | DERECHO DE PETICION | 27/05/2019 | 1 | 15 | 10 | 1 | | | | | 1 | | | | | 1 | | |
| 17 | CCCE19-1379* | 14/05/2019 | SANDRA ISABEL ACOSTA GARCIA | | DERECHO DE PETICION | 27/05/2019 | 1 | 15 | 9 | 1 | | | | | 1 | | | | | 1 | | |
| 18 | CCC19-1471* | 23/05/2019 | ALEJANDRO GUEVARA CARDONA | 14.193.272 | QUEJA | 28/05/2019 | | | | | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | | | | | 1 | | |
| 19 | CCC19-1478* | 24/05/2019 | GLORIA INES PARRA COVALEDA | 42.003.159 | RECLAMO | 27/05/2019 | | | | | 1 | 5 | 3 | 1 | | | | | | 1 | | |
| 20 | CCC19-1523* | 27/05/2019 | HERMEL FARFAN OSSA | 12195154 | DERECHO DE PETICION | 07/06/2019 | 1 | 15 | 8 | 1 | | | | | 1 | | | | | 1 | | |
| 21 | CCC19-1545* | 29/05/2019 | MARIA EUGENIA DIAZ CHICA | 836000099-1 | DERECHO DE PETICION | 05/06/2019 | 1 | 15 | 4 | 1 | | | | | 1 | | | | | 1 | | |
| 22 | CCC19-1567* | 30/05/2019 | FRANCY ELENA GALLO BENJUMEA | 30323815 | DERECHO DE PETICION | 12/06/2019 | 1 | 15 | 8 | 1 | | | | | 1 | | | | | 1 | | |
| 23 | CCCE19-1606* | 04/06/2019 | CARLOS EULOGIO COBO RODRIGUEZ | 79447361 | DERECHO DE PETICION | 11/06/2019 | 1 | 15 | 5 | 1 | | | | | 1 | | | | | 1 | | |
| 24 | CCCE19-1647* | 07/06/2019 | FRANCY ELENA ORTIZ | | DERECHO DE PETICION | 11/06/2019 | 1 | 15 | 2 | 1 | | | | | 1 | | | | | 1 | | |
| 25 | CCC19-1655* | 10/06/2019 | HILDA LORENA GUTIERREZ GRANDA | | DERECHO DE PETICION | 11/06/2019 | 1 | 15 | 1 | 1 | | | | | 1 | | | | | 1 | | |
| 26 | CCC19-1656* | 10/06/2019 | GLORIA SYRLEY SALAZAR GARCIA | 891900493-2 | DERECHO DE PETICION | 14/06/2019 | 1 | 15 | 4 | 1 | | | | | | | | | 1 | 1 | | |
| 27 | CCC19-1722* | 14/06/2019 | SANDRA ISABEL ACOSTA | 29927365 | DERECHO DE PETICION | 18/06/2019 | 1 | 15 | 2 | 1 | | | | | 1 | | | | | 1 | | |
| 28 | CCC19-1696* | 12/06/2019 | JAVEIR RICARDO BRAVO BOLIVAR | 16221269 | DERECHO DE PETICION | 28/06/2019 | 1 | 15 | 11 | 1 | | | | | 1 | | | | | 1 | | |
| 29 | CCCE19-1780* | 21/06/2019 | WILLIAM CERON HOYOS | 6226885 | DERECHO DE PETICION | 28/06/2019 | 1 | 15 | 4 | 1 | | | | | | | | | 1 | 1 | | |
| 30 | CCCE19-1804* | 26/06/2019 | DONAT ALBERTO GARCIA PALMERA | 73086983 | DERECHO DE PETICION | 28/06/2019 | 1 | 15 | 2 | 1 | | | | | 1 | | | | | 1 | | |
| 31 | CCCE19-1805* | 26/06/2019 | MILTON MORENO BETANCOURT | 16841995 | DERECHO DE PETICION | 28/06/2019 | 1 | 15 | 2 | 1 | | | | | 1 | | | | | 1 | | |
| TOTALES | | | | | | | 29 | 435 | 178 | 29 | 2 | 10 | 4 | 2 | 20 | 0 | 0 | 11 | 31 | 0 | | |

| INDICADOR ATENCIÓN OPORTUNA PETICIONES | INDICADOR ATENCIÓN OPORTUNA QUEJAS Y RECLAMOS |
|---|---|
| $\frac{\text{Tiempo Previsto por la Ley Peticiones}}{\text{Tiempo Para Resolver Peticiones}} \times 100 = \mathbf{244\%}$ | $\frac{\text{Tiempo Previsto por la Ley Quejas y Reclamos}}{\text{Tiempo Para Resolver Quejas y Reclamos}} \times 100 = \mathbf{250\%}$ |
| INDICADOR PROMEDIO DE DIAS UTILIZADOS PARA RESPUESTA PETICIONES | INDICADOR PROMEDIO DE DIAS UTILIZADOS PARA RESPUESTA QUEJAS Y RECLAMOS |
| $\frac{\text{Sumatoria Dias Respuesta Peticiones Recibidas}}{\text{No. de Peticiones Recibidas}} = \mathbf{6,14}$ | $\frac{\text{Sumatoria Dias Respuesta Quejas y Reclamos Recibidas}}{\text{No. de quejas y reclamos recibidas}} = \mathbf{2,00}$ |
| INDICADOR PQR TOTAL ATENDIDAS | |
| $\frac{\text{Numero de PQR Resueltos}}{\text{Numero de PQR Recibidos}} \times 100\% = \mathbf{100,00\%}$ | |