



CÁMARA DE  
COMERCIO DE  
SANTIAGO

SEGUIMIENTO A PETICIONES - QUEJAS Y RECLAMOS

CODIGO: MJ-F-011

VERSION: 005

PÁG: 1/1

TRIMESTRE: JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE DE 2020

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				
			NOMBRE COMPLETO	IDENTIFICACIÓN	TEMA		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	CCCE20-1395	26/06/2020	ALONSO GOMEZ		DERECHO DE PETICION	7/13/2020	1	15	10	1					1					1		
2	CCCE20-1400	30/06/2020	MAURICIO HENAO		DERECHO DE PETICION	7/14/2020	1	15	10	1					1					1		
3	CCCE20-1406	30/06/2020	LUZ AIDA VASQUEZ		DERECHO DE PETICION	7/3/2020	1	15	3	1					1					1		
4	CCCE20-1419	01/07/2020	SANDRA PATRICIA LOPERA		DERECHO DE PETICION	7/3/2020	1	15	2	1								1	1			
5	CCCE20-1422	02/07/2020	MARIA ANDREA TORO		DERECHO DE PETICION	7/6/2020	1	15	2	1					1					1		
6	CCCE20-1427	03/07/2020	MILLERLADY AGUIRRE		DERECHO DE PETICION	7/3/2020	1	15	1	1								1	1			
7	CCCE20-1432	03/07/2020	LILIANA ALDANA TAMAYO	31.419.461	DERECHO DE PETICION	7/15/2020	1	15	8	1								1	1			
8	CCCE20-1436	06/07/2020	JULIAN VELEZ ANGEL		DERECHO DE PETICION	7/16/2020	1	15	8	1					1					1		
9	CCCE20-1437	06/07/2020	COOTEMCA : MARTHA LUCIA MARMOLEJO MUÑOZ		DERECHO DE PETICION	7/3/2020	1	15	8	1					1					1		
10	CCCE20-1440	06/07/2020	YESID VEGA		DERECHO DE PETICION	7/6/2020	1	15	1	1					1					1		
11	CCCE20-1441	06/07/2020	Hotel Ecológico de la Guadua : GUSTAVO MONTOYA ECHEVERRY	16.209.876	DERECHO DE PETICION	7/16/2020	1	15	8	1								1	1			
12	CCCE20-1446	06/07/2020	JOSE FERNANDO VALENCIA CALDERON		DERECHO DE PETICION	7/15/2020	1	15	7	1					1					1		
13	CCCE20-1447	06/07/2020	YULY KATHERINE SOTO RAMOS		DERECHO DE PETICION	7/6/2020	1	15	1	1					1					1		
14	CCCE20-1459	07/07/2020	SANCHEZ LOZANO Y CIA SAS		DERECHO DE PETICION	7/13/2020	1	15	4	1					1					1		
15	CCCE20-1462	07/07/2020	CARLOS ARTURO GOMEZ MEJIA		DERECHO DE PETICION	7/17/2020	1	15	8	1							1			1		
16	CCCE20-1478	08/07/2020	MARCELA AGUDELO TABORDA		DERECHO DE PETICION	7/13/2020	1	15	3	1								1	1			
17	CCCE20-1487	10/07/2020	YASMIN ELENA GARCIA VALENCIA	900.596.557	DERECHO DE PETICION	7/28/2020	1	15	11	1					1					1		
18	CCCE20-1491	10/07/2020	VICTOR HUGO MONTOYA	16.230.728	DERECHO DE PETICION	7/27/2020	1	15	10	1					1					1		
19	CCCE20-1496	10/07/2020	TERRAZAS AGROPECUARIAS S.A.S	900669827-0	DERECHO DE PETICION	7/16/2020	1	15	4	1					1					1		
20	CCCE20-1505	13/07/2020	CARLOS SANCHEZ		DERECHO DE PETICION	7/13/2020	1	15	1	1					1					1		
21	CCCE20-1510	13/07/2020	WILLIAM MARMOLEJO RAMIREZ	16.219.553	DERECHO DE PETICION	7/16/2020	1	15	3	1					1					1		
22	CCCE20-1511	13/07/2020	ALBA LUCIA MOLINA GARCIA	66.979.300	DERECHO DE PETICION	7/16/2020	1	15	3	1								1	1			
23	CCCE20-1518	14/07/2020	FELIPE MARIN NARVAEZ		DERECHO DE PETICION	7/27/2020	1	15	8	1					1					1		
24	CCCE20-1533	15/07/2020	PRECOMIRAVALLS LTDA : NATALIA SALAZAR MEDINA	900981910-0	DERECHO DE PETICION	8/3/2020	1	15	12	1					1					1		
25	CCCE20-1539	17/07/2020	LUZ HELENA RAMIREZ ECHEVERRY		DERECHO DE PETICION	8/3/2020	1	15	10	1					1					1		
26	CCCE20-1547	17/07/2020	JOHN GALLEGO		DERECHO DE PETICION	8/4/2020	1	15	11	1					1					1		
27	CCCE20-1549	17/07/2020	ESTEFANIA		DERECHO DE PETICION	8/4/2020	1	15	11	1					1					1		
28	CCCE20-1550	17/07/2020	GRESVALLE S.A: MARIO GALLEGO PARRA	800186114-1	DERECHO DE PETICION	7/30/2020	1	15	8	1					1					1		
29	CCCE20-1551	21/07/2020	GUSTAVO TRUJILLO BETANCOURT		DERECHO DE PETICION	8/4/2020	1	15	10	1								1	1			
30	CCCE20-1559	21/07/2020	LUCIA TREJOS		DERECHO DE PETICION	8/5/2020	1	15	11	1					1					1		
31	CCCE20-1572	21/07/2020	CRISTIAN DAVID OROZCO RODRIGUEZ		DERECHO DE PETICION	8/5/2020	1	15	11	1					1					1		
32	CCCE20-1576	21/07/2020	ALEXANDRA CORDOBA		DERECHO DE PETICION	8/4/2020	1	15	10	1							1			1		
33	CCCE20-1580	21/07/2020	FRANCISCO RAMREZ		DERECHO DE PETICION	7/24/2020	1	15	3	1					1					1		
34	CCCE20-1586	22/07/2020	LYDA JULIETH TABORDA JARAMILLO	900.101.225	DERECHO DE PETICION	8/5/2020	1	15	10	1								1	1			
35	CCCE20-1592	23/07/2020	CLAUDIA CONSTANZA ZULUAGA MEJIA		DERECHO DE PETICION	7/27/2020	1	15	2	1								1	1			
36	CCCE20-1593	23/07/2020	JOSÉ SADY HERRERA		DERECHO DE PETICION	8/5/2020	1	15	9	1					1					1		
37	CCCE20-1594	23/07/2020	ALEIDA BAÑOL OSPINA		DERECHO DE PETICION	8/4/2020	1	15	9	1					1					1		
38	CCCE20-1597	24/07/2020	GUILLERMO PEÑARANDA		DERECHO DE PETICION	8/11/2020	1	15	11	1					1					1		
39	CCCE20-1601	24/07/2020	MONICA VIVIANA CRISTANCHO GONZALEZ		DERECHO DE PETICION	8/10/2020	1	15	10	1					1					1		
40	CCCE20-1604	24/07/2020	FLOR MARIA OROZCO CORRO	1.043.931.844	DERECHO DE PETICION	8/3/2020	1	15	6	1								1	1			
41	CCCE20-1612	27/07/2020	EDWIN RAMOS		DERECHO DE PETICION	8/11/2020	1	15	10	1					1					1		
42	CCCE20-1618	27/07/2020	HOOVER		DERECHO DE PETICION	8/12/2020	1	15	11	1					1					1		
43	CCCE20-1621	28/07/2020	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO - MIGUEL ANGEL CORREA	10.225.387	QU EJA	7/30/2020								1	5	5	1			1	1	
44	CCCE20-1631	28/07/2020	ANTONIO MAZUERA		QU EJA	8/4/2020								1	5	2	1	1			1	
45	CCCE20-1632	29/07/2020	GLAUTIER GAMBOA TOTENA		DERECHO DE PETICION	8/11/2020	1	15	8	1								1	1			
46	CCCE20-1633	29/07/2020	ANTONIO MAZUERA		DERECHO DE PETICION	8/11/2020	1	15	8	1								1	1			
47	CCCE20-1634	29/07/2020	SANDRA MENDEZ		DERECHO DE PETICION	8/13/2020	1	15	11	1					1					1		
48	CCCE20-1640	29/07/2020	TRINIDAD GARCIA GONZALEZ		DERECHO DE PETICION	8/12/2020	1	15	9	1					1					1		

49	CCCE20-1647	30/07/2020	LUCERO CARMONA		DERECHO DE PETICION	8/13/2020	1	15	9	1							1			
50	CCCE20-1656	03/08/2020	LUCERO CARMONA SANTA	31,096.555	DERECHO DE PETICION	8/18/2020	1	15	9	1							1			
51	CCCE20-1657	03/08/2020	MARIA CAMILA SANCHEZ REYES	1,031,167.886	DERECHO DE PETICION	8/20/2020	1	15	11	1							1			
52	CCCE20-1659	03/08/2020	JOSÉ SADY HERRERA		DERECHO DE PETICION	8/5/2020	1	15	2	1							1			
53	CCCE20-1666	03/08/2020	LEIDY ALEJANDRA ARENAS SEPÚLVEDA		DERECHO DE PETICION	8/18/2020	1	15	9	1							1			
54	CCCE20-1673	04/08/2020	TRINIDAD GARCIA GONZALEZ		DERECHO DE PETICION	8/12/2020	1	15	5	1							1			
55	CCCE20-1674	04/08/2020	PRECOMIRAVALLEES LTDA : NATALIA SALAZAR MEDINA	900981910-0	DERECHO DE PETICION	8/18/2020	1	15	8	1							1			
56	CCCE20-1676	04/08/2020	CARLOS FERNANDO		DERECHO DE PETICION	8/20/2020	1	15	10	1							1			
57	CCCE20-1683	05/08/2020	RAUL BLANDON		DERECHO DE PETICION	8/19/2020	1	15	8	1									1	
58	CCCE20-1684	05/08/2020	SANTIAGO CLAVIJO ARIAS		DERECHO DE PETICION	8/19/2020	1	15	8	1							1			
59	CCCE20-1696	10/08/2020	LEIDY ALEJANDRA ARENAS SEPULVEDA		DERECHO DE PETICION	8/26/2020	1	15	11	1							1			
60	CCCE20-1709	11/08/2020	ADRIANA MARIA CANO		DERECHO DE PETICION	8/26/2020	1	15	10	1							1			
61	CCCE20-1710	11/08/2020	ROBERT MARIN MALDONADO		DERECHO DE PETICION	8/26/2020	1	15	10	1							1			
62	CCCE20-1713	11/08/2020	ADRIANA CORIA		DERECHO DE PETICION	8/24/2020	1	15	8	1							1			
63	CCCE20-1714	11/08/2020	GLAMAZON MEGA STORE	901160143-9	DERECHO DE PETICION	8/26/2020	1	15	10	1							1			
64	CCCE20-1722	11/08/2020	JOHANA CALLE		DERECHO DE PETICION	8/26/2020	1	15	10	1							1			
65	CCCE20-1725	12/08/2020	CLUB SOCIAL LOS GORRONES S.A		DERECHO DE PETICION	8/28/2020	1	15	11	1							1			
66	CCCE20-1727	12/08/2020	ALEXANDRA VALENCIA SALAZAR		DERECHO DE PETICION	8/25/2020	1	15	8	1							1			
67	CCCE20-1728	12/08/2020	SANDRA CHAVERRIA		DERECHO DE PETICION	8/24/2020	1	15	7	1							1			
68	CCCE20-1730	12/08/2020	MAURICIO NARANJO ROJAS		DERECHO DE PETICION	9/25/2020	1	15	8	1							1			
69	CCCE20-1742	14/08/2020	FUNDACION SOCIAL AYUDAME A SURGIR: MARIA CAMILA ARTEAGA	1,144,075.639	DERECHO DE PETICION	8/28/2020	1	15	9	1							1			
70	CCCE20-1751	15/08/2020	JOSE VICENTE LOMBANA		DERECHO DE PETICION	9/1/2020	1	15	11	1							1			
71	CCCE20-1752	18/08/2020	GERMAN ROJAS PEREZ		DERECHO DE PETICION	9/1/2020	1	15	10	1							1			
72	CCCE20-1753	18/08/2020	HERNANDO ARISTIZABAL		DERECHO DE PETICION	9/1/2020	1	15	10	1							1			
73	CCCE20-1755	18/08/2020	RICHAR ERNESTO CASAS PATIÑO		DERECHO DE PETICION	9/1/2020	1	15	10	1							1			
74	CCCE20-1770	19/08/2020	MARTHA CECILIA PATIÑO MURILLO		DERECHO DE PETICION	8/28/2020	1	15	7	1									1	
75	CCCE20-1771	19/08/2020	AVICOLA SANTA BARBARA SAS : JUAN PABLO DUQUE ARIAS	890.923.386	DERECHO DE PETICION	9/1/2020	1	15	9	1							1			
76	CCCE20-1777	20/08/2020	EDWARD FUENMAYOR		DERECHO DE PETICION	9/3/2020	1	15	10	1							1			
77	CCCE20-1781	20/08/2020	JHON FREIMAN CARMONA MUNERA	821003438-4	DERECHO DE PETICION	9/3/2020	1	15	10	1							1			
78	CCCE20-1785	21/08/2020	MIGUEL ANGEL CORREA ROJAS		DERECHO DE PETICION	9/3/2020	1	15	9	1							1			
79	CCCE20-1796	24/08/2020	MARIO ERNESTO GOMEZ MELO	800038600-1	DERECHO DE PETICION	9/8/2020	1	15	11	1							1			
80	CCCE20-1798	25/08/2020	MAZIVO GROUP : DIANA MARÍA RODAS RAMÍREZ	900564535-3	DERECHO DE PETICION	9/9/2020	1	15	11	1							1			
81	CCCE20-1816	27/08/2020	ARTURO ESPITA RAMIREZ		DERECHO DE PETICION	9/10/2020	1	15	10	1							1			
82	CCCE20-1832	31/08/2020	OLGA LUCIA VELASQUEZ RIOS	42.730.036	DERECHO DE PETICION	9/14/2020	1	15	10	1							1			
83	CCCE20-1833	31/08/2020	JULIO CESAR VALENCIA CARVAJAL		DERECHO DE PETICION	9/14/2020	1	15	10	1							1			
84	CCCE20-1846	01/09/2020	JAIR REYES TRIANA		DERECHO DE PETICION	9/11/2020	1	15	8	1							1			
85	CCCE20-1847	01/09/2020	JULIO CESAR VALENCIA CARVAJAL		DERECHO DE PETICION	9/14/2020	1	15	9	1							1			
86	CCCE20-1857	03/09/2020	AURA CECILIA GRAJALES MARIN	21.236.002	DERECHO DE PETICION	9/17/2020	1	15	10	1							1			
87	CCCE20-1862	03/09/2020	PAUL ALEXANDER SIERRA TAMANA	80.178.281	DERECHO DE PETICION	9/17/2020	1	15	10	1							1			
88	CCCE20-1871 /1985	07/09/2020	VALERIE M. VALLEJO VILARO		DERECHO DE PETICION	9/22/2020	1	15	11	1							1			
89	CCCE20-1877	08/09/2020	SAMUEL MOHNBLATT DREZNER		DERECHO DE PETICION	9/23/2020	1	15	11	1							1			
90	CCCE20-1893	09/09/2020	HORACIO SÁNCHEZ RAMÍREZ		DERECHO DE PETICION	9/23/2020	1	15	10	1							1			
91	CCCE20-1914	10/09/2020	RAMIREZ LEGAL ABOGADOS : PAOLA RAMIREZ CARDONA		DERECHO DE PETICION	9/21/2020	1	15	7	1							1			
92	CCCE20-1927	14/09/2020	CLARO COLOMBIA : JUAN CAMILO ALVAREZ		DERECHO DE PETICION	9/29/2020	1	15	11	1							1			
93	CCCE20-1931	14/09/2020	PICALAÑA : JHON JAVIER CALLE MONTOYA	71.491.524	DERECHO DE PETICION	9/29/2020	1	15	11	1							1			
94	CCCE20-1932	14/09/2020	PICALAÑA : ALBERTO RODRIGUEZ RONCANCIO	1.006.030.538	DERECHO DE PETICION	9/29/2020	1	15	11	1							1			
95	CCCE20-1933	14/09/2020	PICALAÑA : EDUARDO PEREZ CANO	80.734.319	DERECHO DE PETICION	9/29/2020	1	15	11	1							1			
96	CCCE20-1934	14/09/2020	PICALAÑA : JUAN CAMILO VELASCO RIASCO	1.144.046.857	DERECHO DE PETICION	9/29/2020	1	15	11	1							1			
97	CCCE20-1935	14/09/2020	PICALAÑA : HUGO ALFONSO ARIZA GOMEZ	79.639.748	DERECHO DE PETICION	9/29/2020	1	15	11	1							1			
98	CCCE20-1936	14/09/2020	PICALAÑA : DIEGO ALEJANDRO MONTERO CIFUENTES	1.016.093.724	DERECHO DE PETICION	9/29/2020	1	15	11	1							1			
99	CCCE20-1937	14/09/2020	PICALAÑA : JUAN PABLO PEREZ ALVAREZ	1.053.831.112	DERECHO DE PETICION	9/29/2020	1	15	11	1							1			
100	CCCE20-1947	16/09/2020	BIVIANA DEL PILAR TORRES CASTAÑEDA		DERECHO DE PETICION	9/22/2020	1	15	4	1							1			
101	CCCE20-1965	18/09/2020	NARCISO CASTRO BOHORQUEZ		DERECHO DE PETICION	9/29/2020	1	15	7	1							1			
102	CCCE20-1968	18/09/2020	EPMSC ACACIAS META: CARLOS EDUARDO PIEDRAHITA CARDOZO		DERECHO DE PETICION	9/29/2020	1	15	7	1							1			
103	CCCE20-1971	18/09/2020	GLOBAL STRATEGIES & TOOLS S.A.S		DERECHO DE PETICION	9/24/2020	1	15	4	1							1			
104	CCCE20-1974	21/09/2020	AVICOLA SANTA BARBARA SAS : JUAN PABLO DUQUE ARIAS	900411889-9	DERECHO DE PETICION	9/28/2020	1	15	5	1							1			
105	CCCE20-1983	22/09/2020	LIBARDO MORALES VALENCIA		DERECHO DE PETICION	9/28/2020	1	15	4	1							1			
106	CCCE20-2023	29/09/2020	PICALAÑA: JHANER RUIZ CHITO		DERECHO DE PETICION	10/6/2020	1	15	5	1							1			

TOTALES		104	1560	854	104	2	10	7	2	86	3	2	15	106	
<b>INDICADOR ATENCIÓN OPORTUNA PETICIONES</b>															
$\frac{\text{Tiempo Previsto por la Ley Peticiones}}{\text{Tiempo Para Resolver Peticiones}} \times 100 =$	<b>183%</b>														
<b>INDICADOR PROMEDIO DE DIAS UTILIZADOS PARA RESPUESTA PETICIONES</b>															
$\frac{\text{Sumatoria Dias Respuesta Peticiones Recibidas}}{\text{No. de Peticiones Recibidas}} =$	<b>8.21</b>														
<b>INDICADOR PQR TOTAL ATENDIDAS</b>															
$\frac{\text{Numero de PQR Resueltos}}{\text{Numero de PQR Recibidos}} =$	<b>100%</b>														
<b>INDICADOR ATENCIÓN OPORTUNA QUEJAS Y RECLAMOS</b>															
$\frac{\text{Tiempo Previsto por la Ley Quejas y Reclamos}}{\text{Tiempo Para Resolver Quejas y Reclamos}} \times 100\% =$	<b>143%</b>														
<b>INDICADOR PROMEDIO DE DIAS UTILIZADOS PARA RESPUESTA QUEJAS Y RECLAMOS</b>															
$\frac{\text{Sumatoria Dias Respuesta Quejas y Reclamos Recibidas}}{\text{No. de quejas y reclamos recibidas}} =$	<b>3.50</b>														