



SEGUIMIENTO A PETICIONES - QUEJAS Y RECLAMOS

CÓDIGO: MJ-F-011
VERSIÓN: 006
Vigencia: Enero 01 2022

PERIODO: I TRIMESTRE

FECHA DEL INFORME: 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2024

Table with columns: RADICADO DE ENTRADA, DATOS DEL RECLAMANTE (Nombre Completo, Identificación, Tema), FECHA DE RESPUESTA, CLASE DE SOLICITUD Y TIEMPO DE RESPUESTA (Petición, Queja, Reclamo), TIPO REGISTRO (RN, ESAL, PR, OTRO), ESTADO DE PQRS (Resuelto, Pendiente), and Observaciones. Rows 1-56.

122	CCCE24-561	2024-03-13	JOHAN RIOS LOPEZ		BASES DE DATOS	26/03/2024	1	15	10	8	1									1				1	0	
123	CCCE24-562	2024-03-13	PAOLA ANDREA FERNANDEZ GOMEZ		BASES DE DATOS	26/03/2024	1	15	10	8	1									1				1	0	
124	CCCE24-563	2024-03-13	ESTEFANIA FRANCO BENJUMEA		ENVÍO DE FACTURA ELECTRÓNICA	15/03/2024	1	15	10	2	1												1	0		
125	CCCE24-564	2024-03-13	JESSICA VIVIANA DUQUE CARDENAS		ENVÍO DE FACTURA ELECTRÓNICA	13/03/2024	1	15	10	0	1												1	0		
126	CCCE24-566	2024-03-14	ING MEGASERVICIOS : ING MEGASERVICIOS		SERVICIOS VIRTUALES	26/03/2024	1	15	10	7	1												1	0		
127	CCCE24-572	2024-03-15	CRISTIAN ESQUIVEL		BASES DE DATOS	27/03/2024	1	15	10	7	1									1				1	0	
128	CCCE24-578	2024-03-15	JUDY CELIS GUARGUATI		OTROS - NO COMPETENCIA DE LA ENTIDAD	27/03/2024	1	15	10	7	1												1	0		
129	CCCE24-579	2024-03-18	ERWIN ORLANDO PARRA ARIAS		BASES DE DATOS	27/03/2024	1	15	10	6	1									1				1	0	
130	CCCE24-598	2024-03-19	MARIA FERNANDA MAFLA ERAZO		SOLICITUD DE ACTAS DE NOMBRAMIENTO	27/03/2024	1	15	10	5	1									1				1	0	
131	CCCE24-606	2024-03-19	MARTHA LUZ RESTREPO MANOTAS		SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5/04/2024	1	15	10	10	1									1				1	0	
132	CCCE24-610	2024-03-19	GUSTAVO VINASCO		ENVÍO DE FACTURA ELECTRÓNICA	5/04/2024	1	15	10	10	1												1	0		
133	CCCE24-611	2024-03-19	EMPRESA DE ASEO DE PEREIRA S.A.S. ESP		BASES DE DATOS	5/04/2024	1	15	10	10	1											1		1	0	
134	CCCE24-612	2024-03-20	MAIRA ALEJANDRA GUTIERREZ BERNAL		BASES DE DATOS	5/04/2024	1	15	10	9	1									1				1	0	
135	CCCE24-622	2024-03-20	ANDRES GIRON		BASES DE DATOS	5/04/2024	1	15	10	9	1									1				1	0	
136	CCCE24-630	2024-03-20	JHON EDISON GARCIA QUIROGA		SOLICITUD DE INFORMACIÓN	8/04/2024	1	15	10	10	1									1				1	0	
137	CCCE24-631	2024-03-20	EDWIN EDUARDO RUBIO ARIAS		SOLICITUD DE INFORMACIÓN	8/04/2024	1	15	10	10	1									1				1	0	
138	CCCE24-632	2024-03-20	CARLOS COLINA LOPEZ		SOLICITUD DE INFORMACIÓN	8/04/2024	1	15	10	10	1									1				1	0	
139	CCCE24-633	2024-03-20	JAIRO EDILBERTO PULIDO DELGADO		SOLICITUD DE INFORMACIÓN	8/04/2024	1	15	10	10	1									1				1	0	
140	CCCE24-634	2024-03-20	JUAN DIEGO CORREDOR VARGAS		SOLICITUD DE INFORMACIÓN	8/04/2024	1	15	10	10	1									1				1	0	
141	CCCE24-635	2024-03-20	JUAN MANUEL COLLAZOS CABRERA		BASES DE DATOS	5/04/2024	1	15	10	9	1									1				1	0	
142	CCCE24-636	2024-03-20	MELBA LUCIA ZAPATA DURAN		SOLICITUD DE INFORMACIÓN	8/04/2024	1	15	10	10	1												1	0		
143	CCCE24-637	2024-03-20	MARIA FERNANDA SIERRA MUÑOZ		BASES DE DATOS	5/04/2024	1	15	10	9	1									1				1	0	
144	CCCE24-638	2024-03-20	ALEJANDRO MEZA	1193120178	SERVICIOS VIRTUALES	26/03/2024	1	15	10	3													1	0		
145	CCCE24-640	2024-03-22	FABIAN CALLE		SOLICITUD DE INFORMACIÓN	9/04/2024	1	15	10	9	1									1				1	0	
146	CCCE24-657	2024-03-22	DALIA SILVA		BASES DE DATOS	10/04/2024	1	15	10	10	1									1				1	0	
147	CCCE24-658	2024-03-22	GISSEL ANDREA GUAYAMBUCO MENDEZ		PAGO DE RENOVACIÓN	10/04/2024	1	15	10	10	1									1				1	0	
148	CCCE24-664	2024-03-23	YESICA ALEJANDRA OSPINA ZAPATA		SOLICITUD DE INFORMACIÓN	9/04/2024	1	15	10	9	1									1				1	0	
149	CCCE24-667	27/03/2024	DANIELA RODRIGUEZ		ATENCIÓN Y CORDIALIDAD	5/04/2024							1	5	5	1				1				1	0	
150	CCCE24-668	2024-03-23	EMPRENDER ERP S.A.S. : MARTHA ELENA OROZCO RINCÓN		SOLICITUD DE ACTAS DE NOMBRAMIENTO	10/04/2024	1	15	10	10	1									1				1	0	
151	CCCE24-669	2024-03-27	JOHN JAIRO AGUDELO BETANCOURTH		ENVÍO DE FACTURA ELECTRÓNICA	10/04/2024	1	15	10	8	1												1	0		
152	CCCE24-678	2024-03-27	ANA MILENA MARIN MARIN		SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10/04/2024	1	15	10	8	1									1				1	0	
153	CCCE24-680	2024-03-27	LAURA MEJIA		SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10/04/2024	1	15	10	8	1									1				1	0	
154	CCCE24-681	2024-03-27	JORGE NELSON PELAEZ VIGOYA	16214023	DEVOLUCIÓN DE DINERO	4/04/2024	1	15	10	4	1									1				1	0	
TOTALES							151	2265	1510	1260	147	3	15	12	3	0	0	0	0	0	111	5	6	32	154	0

ANÁLISIS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS PQRS) RESUELTAS			
PQR resueltas al corte	154	100%	
PQR recibidas al corte	154		
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA P-Q-R			
Número de Peticiones, Quejas, Reclamos respondidas dentro del término establecido	150	97%	
/ Número total de Peticiones, Quejas, Reclamos recibidas	154		
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PETICIONES			
Número de Peticiones respondidas dentro del término establecido	147	97%	
/ Número total de peticiones recibidas	151		
COMPARATIVO DE QUEJAS (CRECIMIENTO)			
Número de quejas vigencia actual - Número de quejas del periodo del año anterior	2	2%	
/ Número de quejas del periodo del año anterior)	1		
COMPARATIVO DE RECLAMOS (CRECIMIENTO)			
Número de reclamos vigencia actual - Número de reclamos del periodo del año anterior	0	0%	
/ Número de reclamos del periodo del año anterior)	0		

No se logró cumplir con el tiempo de respuesta establecido a 4 solicitudes, (3) referentes a devoluciones de dinero y (1) de solicitud de factura, para lo cual se entrará a revisar esta gestión y las oportunidades de mejora que se deben implementar.