



INFORME TIEMPO DE GARANTÍAS MES DE ENERO - FEBRERO - MARZO DE 2025

Variable a controlar

Tiempo de garantías

E-F-M

ENERO - FEBRERO - MARZO

Indicador

Respuesta de garantías en < 15 días en dar solución

Frecuencia de evaluación

Trimestral

Meta

>85%

2025											
PUNTO DE VENTA	AMADOR	AMERICA	RIONEGRO	ENVIGADO	ITAGUI	PALACE	BODEGA	CENTRO	LA CEJA	APARTADO	TOTAL
	E-F-M	E-F-M	E-F-M	E-F-M	E-F-M	E-F-M	E-F-M	E-F-M	E-F-M	E-F-M	E-F-M
Solución de 1 a 5 días	11		9	2	2	15	88	2	1		130
Solución de 6 a 10 días	16	1	9	3	8	38	115	1	13	3	207
Solución de 11 a 15 días	6	3	11	5	8	14	47	1	10	2	107
Solución de 16 a 20 días	1	1	6	3		3	19		4	4	41
Solución de 21 a 30 días	3		3		3	5	14	1	4		33
mas de 31 días					1		1			1	3
Total	37	5	38	13	22	75	284	5	32	10	521
Año 2025	89%	80%	76%	77%	82%	89%	88%	80%	75%	50%	85%
Meta	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%

CAUSA RECLAMACIONES											
	AMADOR	AMERICA	RIONEGRO	ENVIGADO	ITAGUI	PALACE	BODEGA	CENTRO	LA CEJA	APARTADO	GENERAL
Calidad Producto	30	2	32	7	17	36	204	3	24	5	360
Mal uso	7		4	5	2	24	62		3	5	112
Mantenimiento		3	2	1	3	15	18	2	5		49
TOTAL	37	5	38	13	22	75	284	5	32	10	521

SOLUCION RECLAMACIONES											
	AMADOR	AMERICA	RIONEGRO	ENVIGADO	ITAGUI	PALACE	BODEGA	CENTRO	LA CEJA	APARTADO	GENERAL
Cambio Nuevo	6	1	8	3	1	10	77	2	3	2	113
Estado Normal						5	10		2		17
Mantenimiento		2	2	1	3	15	13	1	3		40
No aplica garantia	4		2	1	1	6	31		1	2	48
Nota Credito			1		2	10	42		1	2	58
Reparación	27	2	25	8	15	29	111	2	22	4	245
TOTAL	37	5	38	13	22	75	284	5	32	10	521
	7%	1%	7%	2%	4%	14%	55%	1%	6%	2%	100%

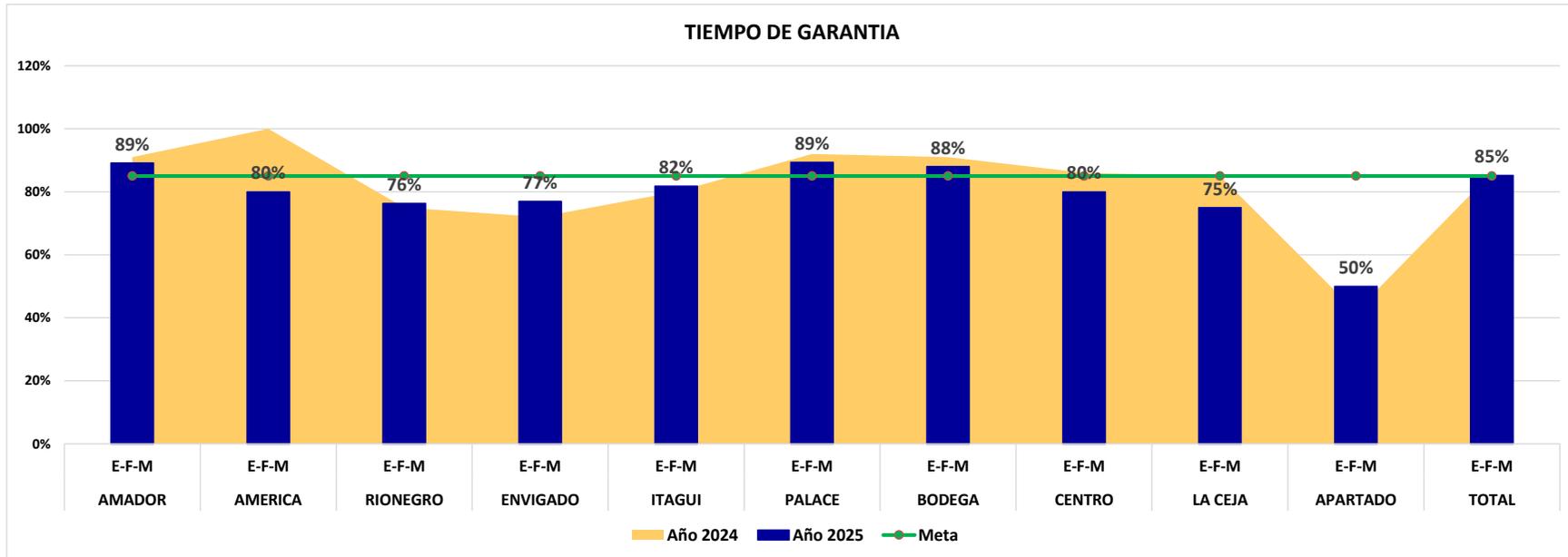
SOLUCIÓN RECLAMOS				
PUNTO DE VENTA	Cambio Nuevo	Nota Credito	Costo Logistico	Valor total
AMADOR	\$ 308.519			\$ 308.519
AMERICA	\$ 159.184			\$ 159.184
RIONEGRO	\$ 939.032	\$ 10.430		\$ 949.462
ENVIGADO	\$ 1.026.038			\$ 1.026.038
ITAGUI	\$ 699.324	\$ 84.462		\$ 783.786
PALACE	\$ 894.947	\$ 1.381.388		\$ 2.276.335
BODEGA	\$ 12.292.180	\$ 3.311.644		\$ 15.603.824
CENTRO	\$ 439.637			\$ 439.637
LA CEJA	\$ 1.281.850	\$ 2.154.258		\$ 3.436.108
APARTADO	\$ 591.008	\$ 85.684		\$ 676.692
TOTAL	\$ 18.631.719	\$ 7.027.866	\$ -	\$ 25.659.585

PROMEDIO DÍAS DE GARANTÍA PROVEEDORES

PROVEEDORES	DÍAS
MCM COMPANY S.A.S.	1
COMPAÑIA GLOBAL DE PINTURAS SAS	1
IMEQUIPOS IMETAN SAS	1
TEKNOFINCA CJ SAS	1
INDUSTRIAS DE ACERO S.A.S. IDEACE	2
POWER AIR LTDA	2
ASSA ABLOY COLOMBIA SAS	2
DISTRIBUCIONES HOYOSTOOLS S.A	3
ITW COLOMBIA S.A.S.	3
FERREELECTRICOS LA 46MG SAS	4
HENKEL COLOMBIANA S.A.S	5
HERRAMIENTAS AGRICOLAS S.A	5
IMPORTADORA FERREMAKROS LTDA	5
JEN S.A.	5
F.J FERRETERIA COMPANY LTDA	5
PEGATEX ARTECOLA S.A.S	6
ALMETALCO S.A.S	6
GRUPO NOVA S.A.	7
APEX TOOL GROUP S.A.S	7
URREA HERRAMIENTAS COLOMBIA S A S	8

PROVEEDORES	DÍAS
TECNIYALE S.A.S	8
IDC SAFETY S.A.S	8
INGENIERIA REPRESENTACIONES Y SUMINI	8
BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	9
EINHELL COLOMBIA SAS	9
FERVICOLOR SAS	10
REPRESENTACIONES PICOS SAS	10
ROLPARTS S.A.S.	10
KARCHER S.A.S.	11
CONSORCIO INDUSTRIAL S.A.S	11
IMPORT REPRESENT MORENO S.A	11
PROVECOL ANTIOQUIA S.A.S	12
PLASTICOS RIMAX S.A.S.	12
COLOMBIANA DE COMERCIO S.A.	12
STIHL S.A.S	13
H UJUETA S.A.S.	13
MAKITA COLOMBIA S.A.S	13
ABASTECEDORA DE FERRETERIAS SAS	13
EDUARDOÑO S.A.S	14
KL SECURITY SAS	14

PROVEEDORES	DÍAS
RESTREPO VARGAS MARIA LUZ YAMILE	14
WEG COLOMBIA S.A.S	14
PREFLEX S.A.S	14
GRUPO RUPEST SAS	14
SOLCROM COLOMBIA SAS	15
GRUPO EMPRESARIAL MERCURY SAS	15
INVERSORA LOCKEY SAS	16
VENDIMIA IND MANUFACTU DE COL S.A.S	16
COHERCO S.A.	18
IMPAV COMERCIAL S.A	19
MAQUITEC DE COLOMBIA S.A.S	19
VALSI DE COLOMBIA SAS	20
SAINT-GOBAIN COLOMBIA S.A.S	21
MANISOL S A S	22
ABRASIVOS DE COLOMBIA S.A.	22
IMPORTADORA DE FERRETERIA SAS	23
MERCOMER S.A.S	25
CAVAR S.A	26



ANÁLISIS TIEMPO DE GARANTÍA

VARIABLE	ANÁLISIS DE RESULTADO	CAUSA	ACCIÓN	RESPONSABLE
ANÁLISIS TIEMPO DE GARANTÍA	Se cumple la meta en general con un 85%, los puntos de venta Amador, Palace y Bodega cumplen la meta; el resultado durante este trimestre se mantiene estable respecto al periodo anterior y al mismo periodo de 2024; se observa un incremento del 7,8% en las reclamaciones recibidas en relación con el trimestre anterior y del 4,4% en comparación al mismo periodo de 2024. El 69% de la reclamaciones recibidas están asociadas a calidad del producto, el 21% a mal uso y el 9% a mantenimientos; durante este periodo el 70% de los equipos que ingresaron son eléctricos y el 27% son herramienta Manual y un 3% son equipos de seguridad industrial. Se presentan 77 garantías con mas de 15 días de las cuales el 48% obedecen al mal uso del producto el 47% por mal uso y el 5% mantenimiento; las soluciones a estas garantías son 51% Reparación, 27% No aplica garantía, 9% Cambio por uno nuevo, 9% Nota crédito, 3% Estado Normal y 1% Mantenimiento. Los proveedores con promedio de respuestas de mas de 15 días son Inversora Lockey, Vendimia ind manufactu de col, Coherco, Impav comercial, Maquitec de Colombia, Valsi de Colombia, Saint-Gobain Colombia, Manisol, Abrasivos de Colombia, Importadora de Ferreteria, Mercomer, Cavar SA. Cabe anotar, que varios de los proveedores analizados están tomando como tiempo de respuesta el establecido en la Ley 1480, lo que hace que, los tiempos sean elevados respecto a la meta establecida en Casa Ferreteria; sin embargo, desde los procesos implicados y en aras de ofrecer un mejor servicio se trata de gestionar para que la respuesta sea en 15 días.	El resultado del indicador para el trimestre permanece estable, durante este periodo se estabiliza el resultado para Palace debido a que se presentaron menos casos con novedades relacionadas con respuestas de clientes o retrasos por los centros de servicio. Las sedes de America, Envigado, Itagui, Centro, La Ceja y Apartadó incumplen, las razones están asociadas a retrasos por parte de los proveedores por falta de repuestos, demoras para revisar o en reparar, demoras en la recolección del producto, también se observan demoras del cliente en asumir flete y de algunos casos con cierres inoportunos por parte de los responsables en las diferentes sedes; para este periodo se presentaron 77 reclamaciones con mas de 15 días en ser solucionadas, de las cuales, el 27,3% fueron por demoras del centro de servicio en dar respuesta, 18,2% por falta de repuestos, el 16,9% pendiente de que el cliente pagara/aceptara reparación, el 14,3% retraso del centro de servicio en reparar, 10,3% a falta de gestión de las sedes (cierres inoportunos o retrasos en el envío a centros de servicio), el 13% restante se debe a retrasos en las recogidas y/o retornos de los productos, centros de servicio en vacaciones, a envíos de piezas adicionales para el análisis del equipo, entre otros. Los productos más representativos durante este periodo son la ROTOMARTILLO-DW-D25133K 2.6Jul 800w SDS PLUS 1" 2.6Kg - cuyas reclamaciones representan el 3,3% y 2,9% respectivamente, para el caso de la PISTOLA TERMOENCOGIBLE-MAKITA-HG6031/ 6031VK 1800 w"U" para el caso de los rotomartillo las garantías están asociadas a usos inadecuados por parte de los clientes, los cuales los utilizan para demoler grandes estructuras generando desgastes en varias de las piezas afectando su funcionalidad; para el caso de la pistola termoencogible con base en la información del centro de servicio se puede determinar que el no funcionamiento obedece a daños en la resistencia del equipo las cuales pueden estar asociadas a usos inadecuados por parte de los clientes al colocar la pistola en una posición no apropiada después de terminar la labor, sin embargo el proveedor concede garantía en las piezas que se consideran consumibles y son asumidas por estos	Las acciones que se toman son las siguientes: Se escalan las garantías desde el área de Calidad y Compras con los proveedores para generar presión y fomentar una pronta solución; se retroalimenta al personal que maneja garantías con respecto al cierre oportuno de documentos y a la gestión de las garantías, asimismo se les recuerda de manera verbal a los supervisores durante los seguimientos la importancia de realizar el control adecuado al proceso. Durante las asesorías de venta de las pistolas termoencogibles se le reitera al cliente la importancia de una buena posición de la pistola para minimizar garantías, adicionalmente se tiene en todos los puntos de venta en un lugar visible un hablador con las recomendaciones del uso de la pistola. En relación al uso del Rotomartillo desde la asesoría se trata de persuadir al cliente para que haga un uso adecuado de la máquina y evitar daños en esta. En algunos casos en los que el proveedor ha excedido el tiempo de garantía se ha gestionado cambio de producto por uno nuevo o nota crédito para mitigar de alguna manera el retraso al cliente.	Calidad, Gerencia, Supervisores. Personas encargadas de las garantías, coordinador de logística, Asesor de servicio al cliente.

DESCRIPCION	PROVEEDOR	Bodega	Días	Observación
ROTOMART-SIEFKEN-SD4210 1.1/2" 1200w SDS(124872)(DCC)	H UJUETA S.A.S.	1	18	Retraso del centro de servicio por repuesto
COMPRESOR -ELITE- 2.5hp 25lts CA6256 /DI RECTO (AG)	H UJUETA S.A.S.	1	22	Retraso del centro de servicio por repuesto
ROTOMART-SIEFKEN-SD5519 1. 7/8" 1700w PROFES SDS MAX(DCC)	H UJUETA S.A.S.	1	23	Retraso del centro de servicio por repuesto
PULIDORA -DW- 4 1/2" DWE4120 12000rpm 900w 7.5amp U -	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	1	24	Negación, retraso porque estaba pendiente de que el cliente pagara/aceptara reparación
PISTOLA TERMOENCOGIBLE-MAKITA-HG6031/ 6031VK 1800 w"U"	MAKITA COLOMBIA S.A.S	2	16	Retraso del centro de servicio en revisar
PISTOLA TERMOENCOGIBLE-MAKITA-HG6031/ 6031VK 1800 w"U"	MAKITA COLOMBIA S.A.S	3	16	Retraso del centro de servicio en revisar
SOLDADOR INVER ELITE- 200amp ARC200-SI7200 110/220v(DF)(123837	H UJUETA S.A.S.	3	18	Retraso del centro de servicio en revisar
PULIDORA-ELITE- AG1165 4.1/2 1200w 11000 rpm. -U-	H UJUETA S.A.S.	3	18	Retraso del centro de servicio en revisar
SOLDAADOR INV. -SWEISS- 260amp SKYARC2650 110/220v(1238741)(DF)	H UJUETA S.A.S.	3	19	Negación, retraso porque estaba pendiente de que el cliente pagara/aceptara reparación
SOLDADOR INV. -ELITE- 250amp SI9250DV TIG 110/220v	H UJUETA S.A.S.	3	19	Retraso por centro de servicio en vacaciones
SOLDADOR INV. -ELITE- 140amp SI6140DV MINI 110v(AG)	H UJUETA S.A.S.	3	19	Retraso por centro de servicio en vacaciones
PULIDORA-MAKITA -GA5020 5" 11amp 1100rpm-U-	MAKITA COLOMBIA S.A.S	3	23	Cierre inoportuno del caso
PISTOLA P/PINTAR ELECTR-ELITE- SP500 1.2L900ML/MIN500w	H UJUETA S.A.S.	3	24	Retraso del centro de servicio por repuesto
PISTOLA -THOMAS- 472B A/DIRECTO 750ml-50lbs(SUCCION)	MERCOMER S.A.S	3	25	Retraso del centro de servicio por repuesto
TALADRO PERC DW RECAR DCD7781D/776 1/2" 20v 2BAT 2amp+CARG-U	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	4	16	Retraso del centro de servicio por repuesto
TALADRO PERC DW RECAR DCD7781D 1/2" 20v 1BAT 2amp+CARG"U"	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	4	17	Negación, retraso porque estaba pendiente de reparación
DUCHA ELECTR.-KONTIKI- JD DIRIGIBLE 11 0v -U	GRUPO RUPEST SAS	4	18	Cierre inoportuno del caso
PISTOLA TERMOENCOGIBLE -SIEFKEN- KM018 1800w(DF)	H UJUETA S.A.S.	5	23	Retraso del centro de servicio por repuesto
PULIDORA -ELITE-XBEA20 INAL. 4.1/2" 20v 5.0Ah INDUS (1)	H UJUETA S.A.S.	5	23	Retraso del centro de servicio por repuesto
BOMBILLO LED -MERCURY- 30W IBL47 E27 3 A SPAS/ECUALIZAB(1)	GRUPO EMPRESARIAL MERCURY SAS	5	28	Retraso del proveedor en recoger
COMPRESOR -ELITE- 2.5hp 25lts CA6256 /DI RECTO (AG)	H UJUETA S.A.S.	5	31	Negación, retraso porque estaba pendiente de que el cliente pagara reparación
HIDROLAVADORA -ANNOVI- AR620 B/CLEAN 2600w-2200psi220v(DF)	EDUARDOÑO S.A.S	6	16	Retraso del centro de servicio en dar respuesta
PISTOLA TERMOENCOGIBLE-MAKITA-HG6031/ 6031VK 1800 w"U"	MAKITA COLOMBIA S.A.S	6	18	Retraso del centro de servicio en dar respuesta
COMPRESOR ODONTO-ELITE-2.5hp 40lts 1pist CA2542D VERT L/AC	H UJUETA S.A.S.	6	20	Retraso del centro de servicio en reparar
MOTOR -WEG- 2hp CERRADO 3525 rpm PG/CD 002 361PEB (412225)	WEG COLOMBIA S.A.S	6	21	Retraso del centro de servicio en dar respuesta
PULIDORA-ELITE- AG1165 4.1/2 1200w 11000 rpm. -U-	H UJUETA S.A.S.	6	23	Retraso del centro de servicio por repuesto
ESCALERA F/VIDRIO -HORN-11P 3.3mts TIJER A HESCFV411-I-113kl	CAVAR S.A	6	26	Retraso del centro de servicio en dar respuesta

SOLDADOR INV. -SWEISS- 200amp SKYTIG/ SWT2033 110/220v(DF)	H UJUETA S.A.S.	6	27	Retraso del centro de servicio por repuesto
PULIDORA-ELITE- AG1165 4.1/2 1200w 11000 rpm. -U-	H UJUETA S.A.S.	6	28	Negación, retraso porque estaba pendiente de que el cliente pagara/aceptara reparación
HIDROLAV. ELECTR-B&D-PW1450TD-B3 1512psi 1400w AUTOCE(HOGAR)U	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	7	16	Negación, retraso porque estaba pendiente de que el cliente pagara/aceptara reparación
PEGANTE -XL- TRADICIONAL ST -ENVASE PLASTICO 60cc(60)	PREFLEX S.A.S	7	16	Retraso del centro de servicio en dar respuesta
TALADRO PERC+ATORN RECARG-MAKITA-CLX228- 3/8" 12v+2bat-U	MAKITA COLOMBIA S.A.S	7	16	Retraso del centro de servicio en dar respuesta
HIDROLAV. -KARCHER- K4 1800PSI PREMIUM 110V AMARILLA	KARCHER S.A.S	7	16	Retraso del centro de servicio en dar respuesta
BOTA -SOLDADOR -WELDER EVO- C/PUNTERA CAFE T-37(SP)	VENDIMIA IND MANUFACTU DE COL	7	16	Retraso del centro de servicio en dar respuesta
CANDADO -CISA- 50mm MARINO 26020-50	INVERSORA LOCKEY SAS	7	16	Retraso del centro de servicio en dar respuesta
DEMOLEDOR -ELITE- DH1506 15Jul 1200w SDS MAX/INDUST	H UJUETA S.A.S.	7	16	Negación, retraso porque estaba pendiente de que el cliente pagara/aceptara reparación
PULIDORA -DW- 4 1/2" DWE4010 11000rpm 700w "U" (7071091)(DF)	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	7	18	Negación, retraso porque estaba pendiente de que el cliente pagara/aceptara reparación
TALADRO PERC DW RECARG DCD7781D 1/2" 20v 1BAT 2amp+CARG"U"	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	7	18	Negación, retraso porque estaba pendiente de que el cliente pagara/aceptara reparación
PISTOLA TERMOENCOGIBLE-MAKITA-HG6031/ 6031VK 1800 w"U"	MAKITA COLOMBIA S.A.S	7	18	Retraso del centro de servicio en dar respuesta
PULIDORA-ELITE- AG1165 4.1/2 1200w 11000 rpm. -U-	H UJUETA S.A.S.	7	18	Retraso en llevar el equipo al centro de servicio
SOLDADOR INV. -ELITE- 210amp SI9210 TIG/ ANT 110/220v	H UJUETA S.A.S.	7	18	Retraso del centro de servicio en reparar
BOMBA T/CARACOL EVANS 4HME200 2HP 1 1/4 SUBE38MT 110/220v(AG)	VALSI DE COLOMBIA SAS	7	18	Retraso del centro de servicio en dar respuesta
PISTOLA DE FIJACION -RAMSET-MASTERSHOT .	IMPAV COMERCIAL S.A	7	19	Retraso del centro de servicio en dar respuesta
VIBRADOR ELECTRICO WYCO 903 EJE 4M 38 MM .	MAQUITEC DE COLOMBIA S.A.S	7	19	Retraso del centro de servicio en dar respuesta
VENTILADOR ALTA POTENCIA-KALLEY-200w 3 vel. K-VP20HS	COLOMBIANA DE COMERCIO S.A.	7	19	Retraso del centro de servicio en dar respuesta
BOMBILLO LED -MERCURY- 40W IBL49 E274 AS PAS/EQUALIZAB(1)(DF)	GRUPO EMPRESARIAL MERCURY SAS	7	19	Retraso del proveedor en recoger
PULIDORA-FURIUS-FG71 4.1/2" 800w T/LIVIA NO/C	H UJUETA S.A.S.	7	20	Retraso del centro de servicio en reparar
PISTOLA TERMOENC.-STANLEY- STXH 2000K B3 C/PLAST+3 BOQUI -U-	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	7	20	Negación, retraso porque estaba pendiente de que el cliente pagara/aceptara reparación
BOTA -BATA- AGRICOLA No40 ALTA T/TRACK (200)	MANISOL S A S	7	22	Retraso por envío de documentación por parte del cliente
GUADAÑADORA -STIHL- FS280 2.6HP C/CUCHI GARR/POLY1(369506)	STIHL S.A.S	7	22	Retraso del centro de servicio en revisar
VIBRADOR ELECTRICO CONDUSTRAL 2.4hp EJE 4.5mts CAB/39	CONSORCIO INDUSTRIAL S.A.S	7	22	Retraso del cliente en enviar pieza al centro de servicio
COPA -ABRACOL- 4x2x5/8- C-36(2).	ABRASIVOS DE COLOMBIA S.A.	7	22	Retraso del proveedor en recoger
SOLDADOR INV.-FURIUS- 180amp FIX181 MINI 110/220v(1238131)(DF)	H UJUETA S.A.S.	7	23	Negación, retraso porque estaba pendiente de que el cliente pagara/aceptara reparación
PISTOLA -SAGOLA - 472 A/DIRECTO 50lbs .	COHERCO S.A.	7	23	Retraso del centro de servicio en dar respuesta
HIDROLAVADORA -ANNOVI- AR620 B/CLEAN 2600w-2200psi220v(DF)	EDUARDOÑO S.A.S	7	24	Retraso por centro de servicio en vacaciones y del cliente en recoger en centro de servicio
TALADRO/DESTOT DEWAL DCD800/DCD791 1/2" 20v 2BAT 2amp+CARG	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	7	24	Negación, retraso porque estaba pendiente de que el cliente pagara/aceptara reparación
PULIDORA ORBITAL-SIEFKEN-KM515 320W. 5" 110v EXTRAC POLV(DF)	H UJUETA S.A.S.	7	24	Retraso del centro de servicio en reparar
DEMOLEDOR -DW-D25832K 10.5Jul 1350W SDS MAX Ant Vib6.2Kg	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	7	25	Negación, retraso porque estaba pendiente de que el cliente pagara/aceptara reparación
SOLDADOR INV. -ELITE- 140amp SI6140DV MINI 110v(AG)	H UJUETA S.A.S.	7	25	Negación, retraso porque estaba pendiente de que el cliente pagara/aceptara reparación
ROTOMART-SIEFKEN-SD3209 1. 3/16" 1100w PROFESDS(124870)(DCC)	H UJUETA S.A.S.	7	25	Retraso del centro de servicio en reparar
TALADRO PERC -FURIUS- 1/2" FD52 550w v/vble LIVIANO	H UJUETA S.A.S.	7	30	Negación, retraso porque estaba pendiente de que el cliente pagara/aceptara reparación
SOLDADOR INV.-FURIUS- 180amp FIX181 MINI 110/220v(1238131)(DF)	H UJUETA S.A.S.	7	30	Retraso del centro de servicio en reparar
RODEL -RUBI- 10mm GREES 01946 (P46)	IMPORTADORA DE FERRETERIA SAS	7	35	Retraso del centro de servicio en dar respuesta
PULIDORA -DW- 7" DWE491 8500rpm 15amp (D28491)	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	10	25	Retraso del centro de servicio por repuesto
MOTOTOOL -B&D- RT-18KA 3vel 2amp+GUAYA+ 113 ACCESORIOS -U-	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	14	16	Retraso de la bodega en despachar al centro de servicio
PISTOLA TERMOENCOGIBLE-MAKITA-HG6031/ 6031VK 1800 w"U"	MAKITA COLOMBIA S.A.S	14	18	Retraso del centro de servicio en reparar
SIERRA CIRCULAR -DW-DWE5615 7-1/4' 1.5hp (DWE560) "U"	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	14	18	Retraso del centro de servicio en reparar
PISTOLA TERMOENCOGIBLE-MAKITA-HG6031/ 6031VK 1800 w"U"	MAKITA COLOMBIA S.A.S	14	19	Retraso del centro de servicio en reparar
DISCO DIAMANTADO -DW- 9- DW47902HP (1)	SAINT-GOBAIN COLOMBIA S.A.S	14	21	Cierre inoportuno del caso
SOLDADOR INV. -ELITE- 160amp SI7160XP 110/120v	H UJUETA S.A.S.	14	22	Retraso del centro de servicio en reparar
HIDROLAVADORA -STIHL- RB 200 GASOLINA 5hp 2500psi 4 TIEMPO	STIHL S.A.S.	14	26	Retraso del centro de servicio por repuesto
PULIDORA -ELITE-XBEA20 INAL. 4.1/2" 20v 5.0Ah INDUS (1)	H UJUETA S.A.S.	14	29	Retraso del centro de servicio por repuesto
GUADAÑADORA -STIHL- FS230 2.07HP C/POLY CU/GARR/PRO/GAF(2)	STIHL S.A.S.	15	16	Retraso del centro de servicio por repuesto
LLAVE TIPO T CON COPA -SATA- 14mm SC/ST477075C (6)	APEX TOOL GROUP S.A.S	15	17	Retraso en la gestión del envío y seguimiento de la garantía
PISTOLA TERMOENCOG.-FURIUS-FHG18-1800w 630°C	H UJUETA S.A.S.	15	19	Retraso en el envío al centro de servicio
COMPRESOR-TOOLCRAFT-TCS590 1.5/2.5hp 21lt+PISTO+MANG.U(DC)	ABASTECEDORA DE FERRETERIAS SAS	15	20	Retraso en el envío al centro de servicio
BOMBA SUMERG EVANS A/LIMPIA SP1ME100H 1HP 1 SUBE 32Mt 110v	VALSI DE COLOMBIA SAS	15	31	Retraso en el envío al centro de servicio y del cliente en pagar flete

RECLAMACIONES NO CERRADAS

Numero Caso	Referencia	Descripcion	Bodega	Proveedor	POR QUE NO SE HA CERRADO
17683	123304	COMPRESOR -	3	H UJUETA S.A.S.	Negación, pendiente de repuestos de importación
17668	124376	HIDROLAVAD	5	H UJUETA S.A.S.	Negación, pendiente de repuestos
17627	390265	MOLINO	5	MECANICOS UNIDOS S.A	Pendiente de si cliente acepta reparación
17746	123837	SOLDADOR	6	H UJUETA S.A.S.	Pendiente cliente recoja
17722	6051563	DISCO	6	SAINT-GOBAIN COLOMBIA S.A.S	Pendiente cliente recoja
17732	124643	TALADRO	7	H UJUETA S.A.S.	Pendiente cliente recoja
17666	123813	SOLDADOR	7	H UJUETA S.A.S.	Negación, pendiente de repuestos
17596	371127	HIDROLAV. -	7	KARCHER S.A.S.	Pendiente de repuestos
17586	124377	HIDROLAVAD	10	H UJUETA S.A.S.	Cierre inoportuno del caso
17608	416085	EXTRACTOR	10	ENERGINN S.A.S	Cierre inoportuno del caso
17517	709315	SIERRA	14	BLACK Y DECKER DE COLOMBIA SAS	Pendiente de si cliente acepta reparación