

El Representante Legal de la sociedad de economía mixta People Contact S.A.S. en Reestructuración en ejercicio de la facultad prevista en los estatutos de la empresa, Constitución Política, Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 y en uso de sus facultades legales y constitucionales,

CONSIDERANDO

Que la Ley 1437 de 2011, en su artículo 7° *“Deberes de las autoridades en la atención al público”*, establece en su numeral 5 *“expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente”*.

Que en aplicación por facultad expresa de la normativa anterior y en especial del artículo 15 de la Constitución Política de Colombia *“Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar”*.

Que la sociedad People Contact S.A.S. en Reestructuración, está comprometida con todos los ciudadanos, para que en todas sus actuaciones, se les brinde un trato equitativo, igualitario, considerado, respetuoso y orientado a garantizar de manera efectiva una buena calidad en el servicio al establecer una interacción directa con la ciudadanía, garantizando de esta manera los Derechos Constitucionales y Legales. Por lo que esta entidad, se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios, se realice dentro de los parámetros establecidos a través de nuestros canales de atención al usuarios: Presencial, Virtual, Telefónico y Escrito.

CARTA AL TRATO DIGNO

PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, **People Contact S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN** se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros grupos de interés sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizarle a los clientes y demás grupos de interés un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

Presencial:

En nuestra sede ubicada en la ciudad de Manizales en la Calle 19 # 16-04 (Antiguo Terminal de Transportes), en jornada de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 01:30 p.m. a 5:00 pm y viernes de 7:00 a.m a 12:00 p.m. y de 12:30 p.m. a 3:00 p.m. para todos los grupos de interés y en la ciudad de Bogotá en la calle 72 #13-23 Edificio Nueva Granada en jornada de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 01:30 p.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m a 12:00 p.m. y de 12:30 p.m. a 3:00 p.m.

Telefónico:

A través del teléfono +57 (606) 889 6800 Ext.60500 en horario de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 01:30 p.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m a 12:00 p.m. y de 12:30 p.m. a 3:00 p.m.

Virtual:

Formulario: Ingresando a nuestro portal www.peoplecontact.com.co, opción “Contáctanos”

Facebook: Comunicaciones People Contact

Escrito:

A través de la ventanilla de recepción de documentos ubicada en la ciudad de Manizales en la Calle 19 # 16-04 (Antiguo Terminal de Transportes), en jornada de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 01:30 p.m. a 5:00 pm y viernes de 7:00 a.m a 12:00 p.m. y de 12:30 p.m. a 3:00 p.m. para todos los grupos de interés y en la ciudad de Bogotá en la calle 72 #13-23 Edificio Nueva Granada en jornada de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 01:30 p.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m a 12:00 p.m. y de 12:30 p.m. a 3:00 p.m. se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en Igualmente por el correo electrónico: contacto@peoplecontact.com.co, o diligenciando el “Formulario de PQRS” disponible en nuestro portal www.peoplecontact.com.co, en el siguiente enlace: <https://www.peoplecontact.com.co/peoplecontactpqr/home.php>

Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse utilizando el buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la organización.

Las respuestas a las mismas se realizarán atendiendo a lo establecido la Resolución 12 del 26 de julio del 2022 “Por la cual se establece el costo de reproducción de documentos que se expidan por People Contact”.

Las denuncias por actos de corrupción podrán presentarse en la línea anticorrupción 8896800 Ext. 60861,, a través de los canales de atención antes mencionados y/o en el correo electrónico director.planeacion@peoplecontact.com.co Con el número de radicado, usted podrá realizar el seguimiento a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia por acto de corrupción, a través de cualquiera de los canales de atención antes mencionados o en el enlace publicado en nuestro portal www.peoplecontact.com.co

Servicio al Ciudadano <https://www.peoplecontact.com.co/peoplecontactpqr/home.php>

A continuación, se relacionan los derechos que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad.

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de People Contact S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN.
3. Presentar actuaciones por cualquier canal disponible en People Contact S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.

Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:

- a) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
- b) Petición de copias: 10 días hábiles
- c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
- d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
- e) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
- f) Peticiones de información 10 días hábiles

6. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.

7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.

8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los colaboradores y de los particulares que cumplan funciones en la organización.

9. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

Proyectó: William Leandro López Gómez - Director de Planeación y Mejora Continua

Aprobó: Equipo de Transparencia – People Contact

DOCUMENTO PÚBLICO