

PLAN DE ATENCIÓN Y CONSULTAS DEL CIUDADANO



People
Contact

TECHNOLOGY & CONTACT CENTER

People Contact

ÍNDICE

- 1.** INTRODUCCIÓN
- 2.** ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN
- 3.** CANALES ALTERNOS
- 4.** RENDICIÓN DE CUENTAS
- 5.** ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
- 6.** OTROS MECANISMOS
- 7.** ESQUEMA DE SEGUIMIENTO

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las disposiciones legales, People Contact S.A.S. en Reestructuración, a dispuesto el Plan de atención y consulta al ciudadano, con el propósito de facilitar y crear espacios de interacción efectiva con los grupos de interés.

Este documento se convierte en uno de los principales elementos para su efectivo cumplimiento, toda vez que permite vincular a la comunidad y a todas las partes interesadas con sus saberes, conocimientos y experiencias en la construcción, seguimiento y control de las políticas, programas, planes, proyectos, servicios y trámites que desarrolla la organización garantizando así su transparencia, pertinencia, oportunidad, y calidad con los que cuenta la organización.

Objetivos

Objetivo General

El Plan ha sido estructurado de conformidad con lo establecido en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”, publicado por la Presidencia de la República de Colombia y cuenta con seis (6) componentes o secciones, organizados de la siguiente forma:

1. Componente Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Componente Racionalización de Trámites.
3. Componente Divulgación de resultados.
4. Componente Mecanismos para la Atención de PQRS.
5. Componente Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información.
6. Componente Otras Iniciativas.

Objetivos específicos

- Dar a conocer cada uno de los canales de atención con los que cuentan los grupos de interés pertinentes a People Contact.
- Brindar una atención oportuna y con calidad a los grupos de interés.
- Contribuir a la generación de confianza y satisfacción de las partes interesadas.
- Reconocer el compromiso organizacional hacia los grupos de interés.

- Fortalecer la gestión de riesgos de corrupción y sus controles en los procesos mayormente expuestos (fraude, corrupción, soborno y LA/FT).

NORMATIVIDAD

A continuación, se describe la normatividad relacionada a la entidad frente a los mecanismos y espacios de participación ciudadana.

¹ De acuerdo con el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” Versión 2, el componente 3 se denomina “Rendición de Cuentas”; sin embargo, el artículo 50 de la Ley 1757 de 2015, exceptúa a las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, de rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. En ese sentido, no aplica para la Sociedad.

FUNDAMENTO NORMATIVO	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia	ARTÍCULO 1.	Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general
	ARTÍCULO 2.	Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)
	ARTÍCULO 13.	(...) El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (...)
	ARTÍCULO 20.	Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...).
	ARTÍCULO 23.	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales
	ARTÍCULO 40.	Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...).
	ARTÍCULO 45.	El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.
	ARTÍCULO 74.	Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...).

	ARTÍCULO 79.	Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...).
	ARTÍCULO 87.	Toda persona podrá acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo. En caso de prosperar la acción, la sentencia ordenará a la autoridad reuente el cumplimiento del deber omitido
	ARTÍCULO 88.	La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. (...).
	ARTÍCULO 95.	(...) Son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (...).
	ARTÍCULO 270.	La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.
Leyes	Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana
	Ley 393 de 1997	Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política- Acción de cumplimiento
	Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
	Ley 1474 del 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
	Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional
	Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Decretos	Decreto 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
	Decreto 124 de 2016	Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
	Decreto 1166 de 2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente

ATENCIÓN AL CUIDADANO

Se entiende como el Conjunto de iniciativas y actividades propias del quehacer necesarios para gestionar y dar respuesta satisfactoria en términos de calidad,

cobertura y cumplimiento a las peticiones y requerimientos que los Grupos de Interés, es por consiguiente que People Contact cuenta con los siguientes:

2. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN

People Contact tiene diferentes canales de comunicación, los cuales permiten a los grupos de interés establecer un contacto en donde encontrarán información asociada con el direccionamiento estratégico de la organización, así como el portafolio de productos y servicios de esta.

Todos los canales de atención apoyan una cultura de inclusión e igualdad para todos los clientes en condición de discapacidad y/ o de pertenecer a un grupo étnico* por lo que ofrecemos diferentes formas de comunicación tales como:

REDES SOCIALES

Objetivo: El propósito de People Contact en redes sociales es construir una marca y aumentar la visibilidad, a través de piezas de contenido que generen una comunicación con la comunidad, los usuarios, potenciales clientes, y a la vez que se crea toda una comunidad interactiva en el uso de las tecnologías 4.0.

Estos canales son responsabilidad del área de Comunicaciones y están a la disposición de la ciudadanía 24 horas al día durante todo el año, es decir acceder a la información publicada en estos:



FACEBOOK: <https://www.facebook.com/PeopleContact>

TWITTER: <https://twitter.com/PeopleContact>

INSTAGRAM: <https://www.instagram.com/peoplecontact/>

LINKEDIN: <https://www.linkedin.com/in/people-contact-76b2171b5/>

YOUTUBE: https://www.youtube.com/channel/UC_vHZ7sXvup2UUTiEwOGGLg

PÁGINA WEB

<https://www.peoplecontact.com.co/>

Objetivo: Nuestra página web es útil para atraer nuevos clientes y generar interacción con la audiencia. De esta manera, podemos aprovechar el potencial de Google para posicionar nuestra marca y generar impacto visual entre los usuarios interesados en conocer nuestros servicios.

Es así como nuestra página web puede funcionar como un canal de contacto entre la empresa y el público objetivo. De este modo transmitimos una buena primera impresión e identificamos posibles prospectos y futuros clientes potenciales.

3. CANALES ALTERNOS

CORREO ELECTRÓNICO

Objetivo: Permite enviar y recibir mensajes a cualquiera de los/as usuarios/as de Internet en el mundo. Dichos mensajes consisten en la transferencia de información (texto, imágenes, sonido, etc.), es decir ficheros electrónicos de diversos tipos, entre dos ordenadores.

contacto@peoplecontact.com.co

Responsable: Atención al cliente

LÍNEA DE ATENCIÓN

Objetivo: La atención telefónica de nuestra compañía es fundamental para la comunicación efectiva e inteligente entre el personal administrativo - operativo y el ciudadano. Siendo el lenguaje el instrumento básico en las relaciones entre las partes.

+57 (606) 8896800

Horario de atención: lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m. y los viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. (No aplica días festivos)

Responsable: Servicio al cliente

4. RENDICIÓN DE CUENTAS

Teniendo en cuenta que la misión de la organización está enfocada a la prestación de servicios tercerizados, soluciones de tecnología y renting de infraestructura para generar valor a sus clientes, la Rendición de Cuentas se concibe como un escenario de diálogo permanente entre People Contact, sus clientes, los entes de control y la comunidad en general con el propósito de propiciar la construcción de competencia de mercado sana y transparente, la participación ciudadana en los procesos de innovación de productos y servicios de la organización de todos sus grupos de interés.

Para ello, en consonancia con la Estrategia de Gobierno Digital del Gobierno Nacional, la organización tiene dispuestos diversos canales de comunicación y participación tales como Chats, Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn, la página web de People Contact, entre otros, a través de los cuales puede expresar sus expectativas sobre el direccionamiento de la organización.

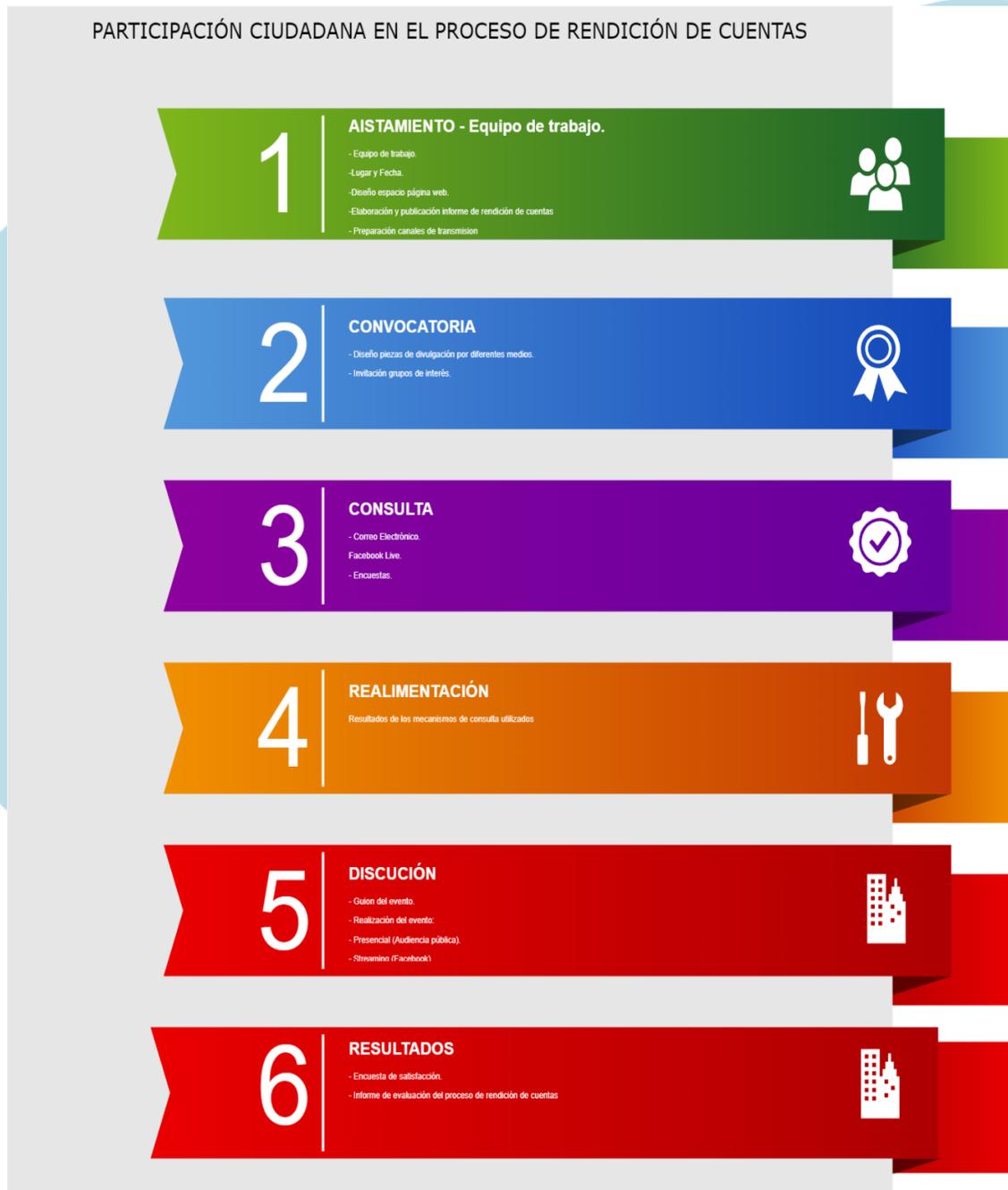
El punto de partida para activar ese diálogo con la comunidad es darle a conocer cuál ha sido su gestión sobre transparencia y atención a la comunidad, el cual se ha estimado uniforme con el del Gobierno Nacional, facilitando de esta manera un marco de referencia que posibilite implementar las evaluaciones y análisis que se constituyen en insumo para los nuevos productos, servicios y proyectos a desarrollar como resultado del ejercicio en cuestión. Tiempos de Respuesta de Canales de Comunicación

2.1 Uso de medios electrónicos en el proceso de rendición de cuentas

La participación ciudadana a través de medios electrónicos en el proceso de rendición de cuentas implica las siguientes fases descritas en la Figura 1.

5. ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Figura 1 Pasos de participación ciudadana en el proceso de rendición de cuentas



Es a través de las anteriores fases se definió una estrategia de comunicaciones para la rendición de cuentas por medios electrónicos para PEOPLE CONTACT y las cuales son presentadas a continuación:

ALISTAMIENTO

A continuación, se presenta las actividades definidas por People Contact para la fase de alistamiento en la rendición de cuentas por medios electrónicos:

1. Equipo de trabajo: Se elige el equipo de trabajo donde las áreas que participan son: Comunicaciones, Gerencia, Planeación y Mejoramiento Continuo y Control Interno
2. -Lugar y fecha: se establece la fecha y el medio por el cual se va a realizar
3. -Diseño y utilización de medios: en las primeras reuniones se establece el diseño y que medios se utilizarán para su divulgación
4. -Elaboración y Publicación Informe de rendición de cuentas: publicación
5. -Logística y tecnología
6. -Preparación canales de transmisión

CONVOCATORIA

La convocatoria para la audiencia pública de rendición de cuentas se realiza a través de correo electrónico, redes sociales, página web y comunicados externos.

CONSULTA

A continuación, se presenta las actividades definidas por People Contact para la fase de Consulta en la rendición de cuentas por medios electrónicos:

DISCUSIÓN

Se realiza el evento en el medio de comunicación que se haya establecido en la fecha, Adicionalmente, se utilizan las redes sociales como medio de difusión y la página web de la organización

RESULTADO

Se realiza la publicación del informe de los resultados obtenidos en la rendición de cuentas.

TIEMPO DE RESPUESTA DE ACUERDO CON SOLICITUD

Esta sección describe los tiempos límites de respuesta de atención a los Grupos de Interés, los cuales son presentados en la siguiente tabla:

Tabla 5. Tiempos de Respuesta de Canales de Comunicación People Contact

Mecanismo	Tiempo de respuesta	Responsable
Derecho de Petición (Validar jurídica)	Se cuenta con un tiempo de respuesta de 15 días hábiles.	Dirección jurídica

Derecho de Petición solo de información (Validar jurídica)	Tiempo máximo de respuesta de 10 días hábiles.	Dirección Jurídica
Formulación de Consultas	Tiempo de respuesta de máximo 15 días hábiles.	Recepcionista
Queja o Reclamo	Tiempo de respuesta de 15 días hábiles, tanto para quejas como para reclamos.	Todas las dependencias
Denuncia	Tiempo indeterminado de respuesta sujeto a investigación.	Dirección Jurídica
Solicitud de Información	Tiempo de respuesta de 15 días hábiles.	Todas las dependencias
Rendición de Cuentas	Se realiza una vez al año invitando a los grupos de interés a participar.	Mejoramiento Continuo
Boletines de comunicaciones	Se realizan de acuerdo con estrategia de comunicaciones	Comunicaciones

6. OTROS MECANISMOS

Mecanismo	Tiempo de respuesta	Responsable
Redes Sociales	Se realiza de acuerdo con la estrategia de comunicación y necesidades.	Comunicaciones
Eventos Organizacionales	Se realiza de acuerdo con un cronograma de eventos anual.	Comunicaciones
Chat	Se presta todos los días el servicio a través de la página web y las redes sociales	Comunicaciones

7. ESQUEMA DE SEGUIMIENTO

Para hacer seguimiento al plan de participación ciudadana de People Contact, las áreas involucradas tienen implementado el sistema de gestión integrado, al interior de la entidad, donde se documentará y registran las evidencias e insumos para la ejecución de los mecanismos, espacios y canales de comunicación para la atención ciudadana.