

Manizales, 13 de abril del 2023

INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

Se realizó verificación del sistema de recepción de peticiones, Quejas y Reclamos de la empresa, al cual tiene acceso la comunicad en general a través de la página web de la empresa (www.peoplecontact.com).

En la revisión se identificaron seis casos presentados durante el primer trimestre de la vigencia 2023 que fueron resueltos dentro de los tiempos para responder los respectivos derechos de petición, la tipificación de las solicitudes está distribuida de la siguiente manera:



A continuación se brinda información general sobre las diferentes solicitudes, incluyendo oportunidad en el tiempo de respuesta, adicionalmente observaciones acerca de las respuestas entregadas según sea el caso, cabe aclarar que, las solicitudes en la plataforma se han incrementado con respecto a informes anteriores, todo esto, debido al impulso que

se le ha dado a la plataforma a través de los diferentes medios de comunicación de la organización, comprometidos con la transparencia y el acceso a la información pública en cumplimiento de la Ley 1712 del 2014 y el código de ética de la organización.

Caso	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Estado	Estado de cierre	Observaciones	Tipo	Área	Motivo	Respuesta
154	2023-02-07 10:09:06.637	2023-02-10 23:59:00.000	Cerrado	En Tiempo	Solicitud de certificado de finalización de contrato con el fin de realizar proceso de retiro de cesantías.	Petición	Gestión del Talento Humano	Nómina	Se envía certificado al usuario
244	2023-03-31 14:59:12.013	2023-04-05 23:59:00.000	Cerrado	En Tiempo	Queja por la operación de zonas azules debido a cobros que no coincidan con el tiempo de permanencia en la zona asignada	Queja	Operaciones	Queja de atención	Se emite oficio y envío al usuario con la respuesta y el respectivo plan de acción para evitar que se presenten situaciones similares
148	2023-01-31 15:50:05.990	2023-02-03 23:59:00.000	Cerrado	En Tiempo	Administración de zonas azules: Inconformidad con el pago por adelantado.	Queja	Facturación	Queja de atención	Se emite oficio y envío al usuario con la respuesta brindando información asociada a la operación de zonas azules y las condiciones contractuales pactadas con la administración municipal
189	2023-02-23 16:38:35.500	2023-02-28 23:59:00.000	Cerrado	En Tiempo	Administración de zonas azules: Usuario manifiesta inconformidad con la prestación del servicio en cuanto al cobro, ya que el orientador ha realizado cobros ingresando al	Queja	Gestión del Talento Humano	Queja de atención	Se emite oficio y envío al usuario con la respuesta y el respectivo plan de acción para evitar que se presenten situaciones similares

					lugar de trabajo del usuario, conducta que no es aceptable para él				
240	2023-03-04 09:41:40.217	2023-03-08 23:59:00.000	Cerrado	En Tiempo	Administración de zonas azules: Usuario reporta daños en su vehículo por parte de un orientador de zonas azules	Denuncias	Todas	Denuncias	Se emite oficio y envío al usuario con la respuesta y el respectivo plan de acción para evitar que se presenten situaciones similares
241	2023-03-14 12:00:37.703	2023-03-17 23:59:00.000	Cerrado	En Tiempo	Administración de zonas azules: Usuario manifiesta haber recibido agresión física y verbal por parte de un orientador debido a que, en el proceso de realizar el pago, el orientador diligencia un nuevo tiquete, según el usuario no fue precedente	Queja	Operaciones	Queja de atención	Se emite oficio y envío al usuario con la respuesta y el respectivo plan de acción para evitar que se presenten situaciones similares

Ratificamos nuestro compromiso con el seguimiento constante a la plataforma e identificar solicitudes para darles respuesta en los tiempos establecidos.



LEANDRO LÓPEZ GÓMEZ
Director de Planeación y Mejora Continua