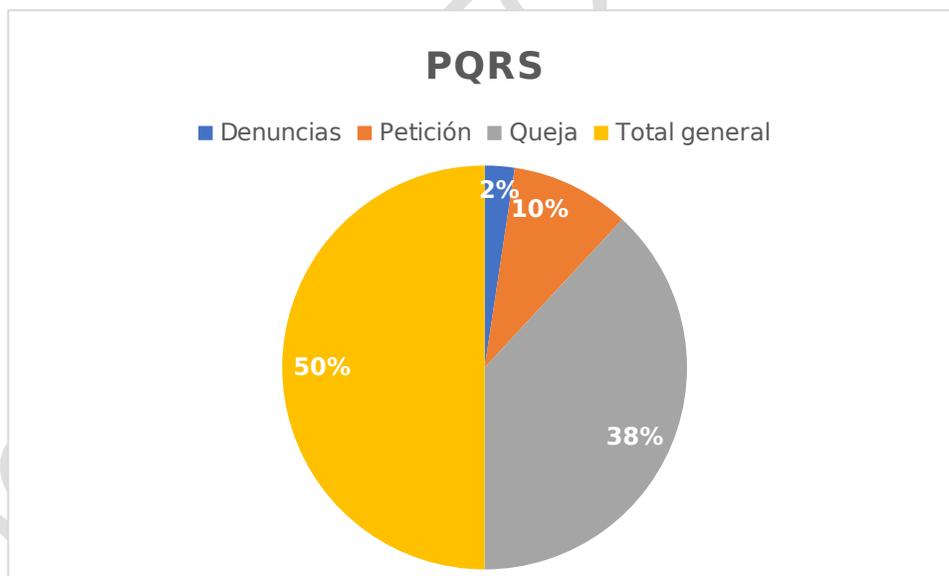


Manizales, 24 de julio del 2023

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 veintiún (21) casos presentados durante el segundo 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
247	2023-04-17	2023-04-20	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario solicita información sobre medios de pago de zonas azules ya que no es de la ciudad y tiene varios tiquetes pendientes de pago, manifiesta que no se le brindó información sobre el pago por adelantado	Queja	Operaciones	Queja de atención	Se emite respuesta por parte de la dirección de zonas de estacionamiento regulado informando al usuario los medios de pago.
249	2023-04-18	2023-04-21	Cerrado	En Tiempo	Solicitud de información sobre vacantes disponibles incluyendo el perfil del aspirante	Petición	Gestión del Talento Humano	Información	Se emite oficio por parte de la dirección de talento humano brindando información sobre vacantes y los medios por los

									cuales se pueden presentar los aspirantes
266	2023-05-29	2023-06-01	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento regulado: Solicitud de integro como orientador a Zonas Azules por parte de un ciudadano que indica que trabajó con el anterior operador	Petición	Operaciones	Informes	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
269	2023-06-16	2023-06-21	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad por el cobro de un tiquete, ya que estuvo muy poco tiempo en la zona azul, adicionalmente indica que el orientador fue grosero y descortés y solicita aclaración del motivo por el cual se genera un cobro en	Queja	Operaciones	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

					zonas azules por tan poco tiempo				
265	2023-05-24	2023-05-29	Cerrado	En Tiempo	Usuaría manifiesta inconformidad con el cobro de dos tiquetes en zonas azules indicando que solo utilizó el espacio durante 10 minutos, adicionalmente manifiesta inconformidad con el trato por parte del orientador	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
271	2023-06-27	2023-06-30	Cerrado	En Tiempo	Usuario informa que al parquear en una zona azul, el orientador le brinda ayuda en el parqueo sin percatarse que adelante hay una moto parqueada con la que daña el vehículo, usuario solicita el pago del arreglo del vehículo	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
250	2023-04-18	2023-04-21	Cerrado	En Tiempo	Usuario manifiesta que al	Queja	Operaciones	Queja de atención	Se emite oficio y envío al usuario

					parquear en una zona azul realiza el pago por adelantado, sin embargo, al regresar de su diligencia el orientador le genera nuevamente el cobro			ón	con la respuesta y el respectivo plan de acción para evitar que se presenten situaciones similares
262	2023-05-12	2023-05-17	Cerrado	En Tiempo	Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad por el cobro de un tiquete, ya que estuvo muy poco tiempo en la zona azul, adicionalmente indica que el orientador fue grosero y descortés y solicita aclaración del motivo por el cual se genera un cobro en zonas azules por tan poco tiempo	Queja	Operaciones	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
248	2023-04-17	2023-04-20	Cerrado	En Tiempo	Usuario solicita información sobre Asunto: Derecho de petición-oferente en el proceso	Petición	Jurídica	Información contractual	Se emite respuesta al usuario brindando información sobre el estado del proceso de selección de

				<p>No. IP-003-2023, cuyo objeto es Selección de aliados estratégicos de People Contact SAS en reestructuración enfocados a la celebración de contratos de acuerdo empresarial (ace) para fortalecimiento del desarrollo de conocimiento e innovación en las unidades de negocio de ti y bpo, líneas de ciudades inteligentes, seguridad y movilidad ciudadana, desarrollo de software, arquitecturas orientadas a microservicios, ciencia de datos, sistemas de blockchain, encriptación de imágenes, computación en nube, formulación de proyectos</p>					<p>aliados estratégicos y los lineamientos establecidos para tal fin</p>
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

				<p>para inversión pública y privada, internet de las cosas, soluciones de big data, ciberseguridad, sistemas de agentes cognitivos?, en ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Carta Política y Ley 1755 de 2015, amablemente solicito información sobre el estado del proceso de contratación relacionado, ya que a la fecha no hemos sido notificados sobre los informes de la evaluación de las ofertas presentadas ni de los avances del proceso. De antemano agradezco su atención y colaboración, cualquier inquietud la</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--	--

					resolveré vía email (proyectos@nexura.com) o al celular 3195611132.				
251	2023-04-19	2023-04-24	Cerrado	En Tiempo	Usuario manifiesta inconformidad con el cobro de tiquetes en zonas azules, ya que según indica, la orientadora le generó el cobro de una hora adicional	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
263	2023-05-21	2023-05-24	Cerrado	En Tiempo	Solicitud de envío de los Certificados de Retención a Título de Renta. Razón Social: INGENIERIA DE SISTEMAS TELEMATICOS S.A. Sigla: INSITEL S.A. Nit.: 816.001.431-6	Petición	Facturación	Informes	Se envía certificado al usuario
252	2023-04-26	2023-05-01	Cerrado	En Tiempo	Usuario de zonas azules manifiesta que utiliza una zona azul para parquear su vehículo durante todo el día, siempre al finalizar el	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

					día realiza el pago o le dejan una notificación indicando el valor para realizar el respectivo pago, sin embargo, sucedió que un día la orientadora de forma grosera le dijo que no era obligación indicando que le debía realizar el pago a ella sin presentar tiquetes				
267	2023-05-31	2023-06-05	Cerrado	En Tiempo	Usuario manifiesta inconformidad con la atención brindada por orientadora de zonas azules indicando que ha sido grosera	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
260	2023-05-10	2023-05-15	Cerrado	En Tiempo	Usuario manifiesta inconformidad con la atención brindada por orientadora de zonas azules indicando que ha sido	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

					grosera, adicionalmente se le realizó el cobro de tiquete por 1 minuto				similares
261	2023-05-12	2023-05-17	Cerrado	En Tiempo	Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad con la atención brindada por orientador, ya que al parquearse en una zona, el orientador no le registra tiquete pero le realiza el cobro, adicionalmente da golpes al vehículo	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
264	2023-05-23	2023-05-26	Cerrado	En Tiempo	Usuario manifiesta inconformidad con la atención brindada por el orientador, ya que fue grosero al brindar información de la zona	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
270	2023-06-22	2023-06-27	Cerrado	En Tiempo	Usuario manifiesta inconformidad con la prestación de servicios de zonas azules ya que según indica estuvo	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

					1.5 horas estacionado en una zona y el orientador le genero cobro de 4 tiquetes				presenten situaciones similares
245	2023-04-13	2023-04-18	Cerrado	En Tiempo	Usuario manifiesta que funcionarios de la Secretaría de Movilidad se comunicaron con él en un tono amenazante para solicitarle el pago de tiquetes de zonas azules indicando que el orientador está próximo a finalizar su jornada laboral	Quejas	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
246	2023-04-15	2023-04-19	Cerrado	En Tiempo	Usuario manifiesta inconformidad con el trato por parte del orientador de una zona azul, el usuario indica que cuando el orientador le iba a diligenciar el tiquete, este informa que no es	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

					necesario porque no va a hacer uso del espacio, sin embargo el usuario procede a realizarlo de forma grosera				
256	2023-05-03	2023-05-08	Cerrado	En Tiempo	Usuario manifiesta inconformidad con el servicio prestado por orientadora, ya que se expresa de forma grosera	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
268	2023-06-07	2023-06-12	Cerrado	En Tiempo	Usuario manifiesta inconformidad en la prestación del servicio de azonas azules ya que una orientadora genera cobros sin diligenciar los tiquetes respectivos	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.



DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
GERENTE

Proyectó: William Leandro López Gómez – Director de Planeación y mejora continua

DOCUMENTO PÚBLICO