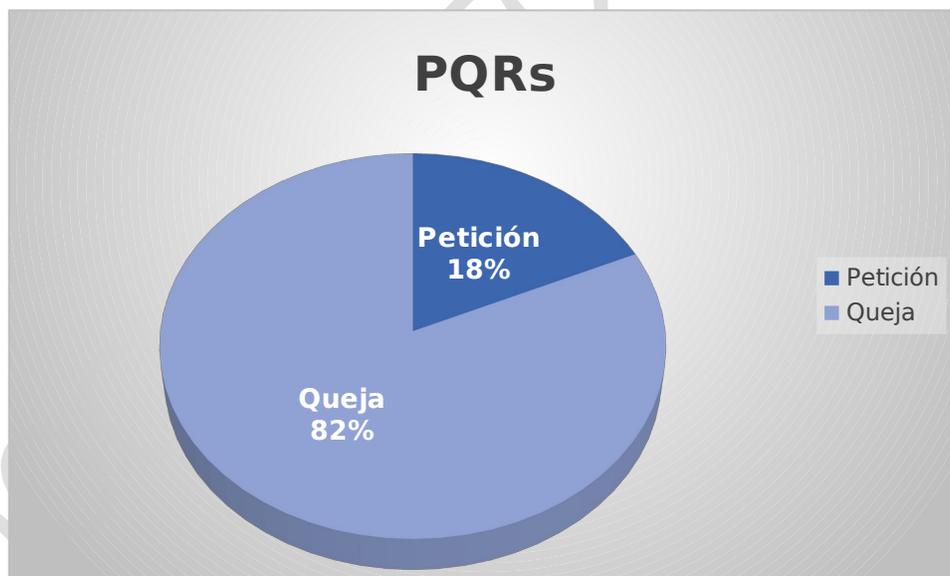


Manizales, 17 de octubre del 2023

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 once (11) casos presentados durante el tercer 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
275	2023-09-06	2023-09-11	Cerrado	En Tiempo	Usuario solicita una copia del expediente de hoja de vida que incluye desprendibles de pago de nómina, cesantías, liquidación y todos los documentos asociados a la labor realizada durante el tiempo que prestó sus servicios en la organización.	Petición	Gestión del Talento Humano	Nómina	Usuario solicita documentación histórica de su tiempo laborado en la empresa.
277	2023-09-13	2023-09-18	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad con la atención a la cliente ofrecida por un orientador solicitando retroalimentación al orientador sobre atención al cliente.	Queja	Operaciones	Queja de atención	Usuario solicita retroalimentación a orientador (ZER) por inconformidad de atención.
273	2023-08-28	2023-09-07	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad porque se le	Queja	Operaciones	Queja de atención	Usuario indica inconformidad por cobro en zona azul (ZER) no demarcada

					realizó cobro de utilización de zona azul en un espacio que no se encuentra demarcado.				
278	2023-09-13	2023-09-18	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento o regulado: Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad debido a que utilizó una zona azul y el orientador no se encontraba presente para realizar el cobro por adelantado y al salir encontró circular de evasión.	Queja	Operaciones	Queja de atención	Usuario indica el uso de zona azul (ZER) sin operador, al regresar registra planilla de evasión.
280	2023-09-19	2023-09-28	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento o regulado: Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad con la atención a la cliente ofrecida por un orientador.	Queja	Operaciones	Queja de atención	Usuario solicita retroalimentación a orientador (ZER) por inconformidad de atención.
281	2023-09-26	2023-09-29	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento o regulado: Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad debido a que utilizó una zona azul y el orientador no se encontraba presente para realizar el cobro por adelantado y al salir encontró circular de evasión.	Queja	Operaciones	Queja de atención	Usuario indica el uso de zona azul (ZER) sin operador, al regresar registra planilla de evasión.

284	2023-09-29	2023-10-04	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad debido a que utilizó una zona azul y al salir encontró circular de evasión.	Queja	Facturación	Queja de atención	Usuario indica el uso de zona azul (ZER) sin operador, al regresar registra planilla de evasión.
272	2023-08-18	2023-08-23	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad debido a que se parqueó en una zona azul y al llegar nuevamente para retirarla se le informó que funcionarios de la Secretaría de movilidad se la había llevado porque aparentemente estaba abandonada, usuario solicita el reintegro del dinero que le costó hacer el trámite para recuperar su vehículo.	Queja	Operaciones	Queja de atención	Usuario indica cobro en zona azul (ZER) injustificado, debido a que dicha zona fue retirada por STM.
274	2023-09-06	2023-09-11	Cerrado	En Tiempo	Usuario solicita certificado laboral.	Petición	Gestión del Talento Humano	Nómina	Usuario solicita certificado laboral.
276	2023-09-12	2023-09-15	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad con la atención a la cliente	Queja	Gestión del Talento Humano	Queja de atención	Usuario solicita retroalimentación a orientador (ZER) por inconformidad de atención.

					ofrecida por un orientador.				
279	2023-09-14	2023-09-19	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento o regulado: Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad debido a que utilizó una zona azul y el orientador no se encontraba presente para realizar el cobro por adelantado y al salir encontró circular de evasión.	Queja	Operaciones	Queja de atención	Usuario indica el uso de zona azul (ZER) sin operador, al regresar registra planilla de evasión.

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