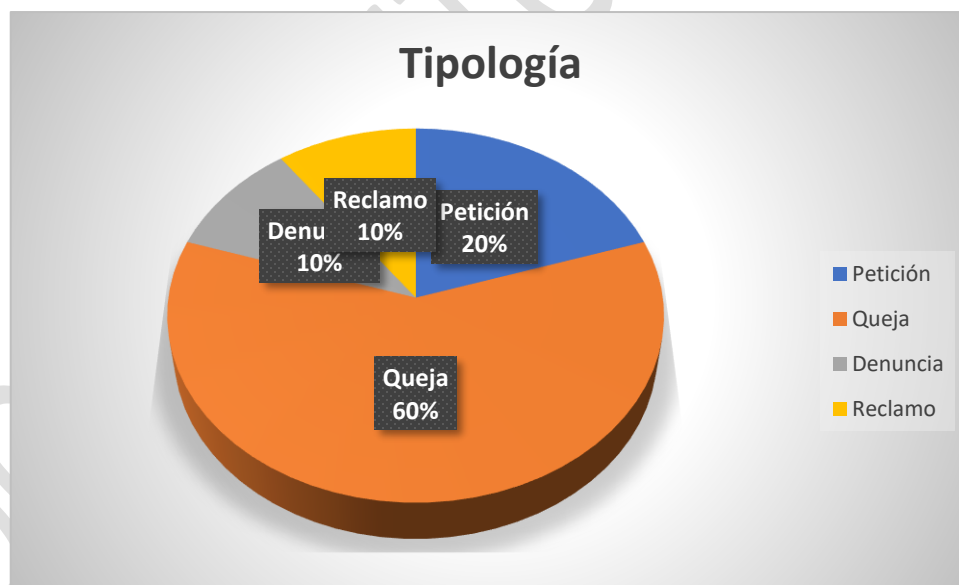


Manizales, 31 de enero del 2024

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 diez (10) casos presentados durante el cuarto 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
287	2023-10-23	2023-10-26	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad con la atención al cliente ofrecida por un orientador.	Queja	Zonas de Estacionamiento Regulado	Queja de atención	Nos permitimos informarle que, nuestros colaboradores han recibido capacitaciones de servicio al cliente, dictadas por la Universidad de Manizales y el SENA, entendemos que es un proceso que debe continuar para mejorar las relaciones interpersonales de nuestros orientadores, cabe resaltar que el orientador ha recibido su respectivo llamado de atención por lo sucedido.
289	2023-11-11	2023-11-16	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica solicitando emitir la tarjeta para ingresar a las competencias de Juegos Nacionales: fútbol de salón o Microfútbol y a Patinaje de Carreras todos los días de competencia	Petición	Gestión del Talento Humano	Información	Se le informa que nuestra empresa no emite tarjetas de ingreso para eventos deportivos o de la ciudad. Para este particular, le recomendamos dirigirse a la Secretaría del Deporte, entidad competente en este ámbito

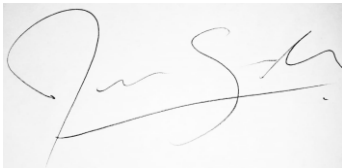
292	2023-12-06	2023-12-12	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica informando que una persona que se encuentra actualmente laborando en la organización se postuló con documentación falsificada.	Denuncias	Todas	Denuncias	Se informa que las presuntas acciones, deberá ser dirigida ante la fiscalía general de la nación o policía sobre un hecho que se considera que es delito, sin embargo se verifica que la persona se encuentra vinculada a la empresa, por tal motivo la empresa realizara los tramites internos respectivos para la verificación de la documentación presentada
295	2023-12-14	2023-12-19	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad debido a que la zona azul se encuentra al límite para ingresar al parqueadero de su casa, el usuario le indica al orientador que porfavor evite que los carros queden por fuera de la linea demarcada, teniendo este una respuesta por parte del orientador que si las llantas se encuentran dentro de dicha linea movilidad no puede hacer nada, adicional el usuario ha tenido que pagar la zona	Reclamo	Zonas de Estacionamiento Regulado	Incumplimiento	Queremos informarle que estamos tomando las medidas necesarias para llevar a cabo la demarcación correspondiente a lo largo del mes de enero de 2024. Con esto, buscamos evitar cualquier obstáculo en su parqueadero debido a vehículos de la zona azul.

					azul ya que no tiene como ingresar a su parqueadero				
286	2023-10-10	2023-10-13	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	Zonas de Estacionamiento Regulado	Queja de atención	En cuanto al formato “EVASIÓN PAGO TIQUETES ZER”, dicho documento se encuentra aprobado desde la Secretaría de Movilidad de la ciudad de Manizales, el cual tiene como finalidad entregar información al usuario de los tiquetes que quedan pendientes por pagar una vez culmina el horario laboral del orientador en la zona de la cual se esté haciendo uso y así poder garantizar el pago oportuno de los usuarios sin tener que incurrir en sanciones
288	2023-11-08	2023-11-14	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad porque se le realizó cobro de dos tiquetes al estacionarse en zona azul ya que según el supervisor por el tamaño del vehículo estaba ocupando 2 plazas	Queja	Zonas de Estacionamiento Regulado	Queja de atención	Le informamos que, solo se deberá cancelar 1 tiquete por hora o fracción de hora, correspondiente a los 6 tiquetes que se le están cobrando por el uso de la zona azul. Corregimos esta situación indicándole que, solo deberá abonar el valor correspondiente a 3 tiquetes,

290	2023-11-27	2023-11-30	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad con la atención al cliente ofrecida por un orientador solicitando retroalimentación al orientador sobre atención al cliente.	Queja	Zonas de Estacionamiento Regulado	Queja de atención	Nos permitimos informarle que, nuestros colaboradores han recibido capacitaciones de servicio al cliente, dictadas por la Universidad de Manizales y el SENA, entendemos que es un proceso que debe continuar para mejorar las relaciones interpersonales de nuestros orientadores, cabe resaltar que el orientador ha recibido su respectivo llamado de atención por lo sucedido.
291	2023-11-29	2023-12-04	Cerrado	En Tiempo	Usuario solicita una certificado con funciones del cargo de formador	Petición	Gestión del Talento Humano		Se envía certificado laboral con las especificaciones solicitadas
294	2023-12-12	2023-12-15	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento 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 al salir encontró persona externa sin uniforme de zonas azules cobrándole 2 tiquetes más.	Queja	Zonas de Estacionamiento Regulado	Queja de atención	Se envía información explícita de cómo funciona el pago por adelantado y demás inquietudes sobre la normatividad de las Zonas de estacionamiento regulado

285	2023-10-05	2023-10-10	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad con la atención al cliente ofrecida por un orientador solicitando retroalimentación al orientador sobre atención al cliente.	Queja	Zonas de Estacionamiento Regulado	Queja de atención	En relación al trato proporcionado por el orientador, People Contact S.A.S. lamenta los hechos ocurridos y pide disculpas en nombre del programa de Zonas de Estacionamiento Regulado – Zonas Azules
-----	------------	------------	---------	------------------	--	-------	-----------------------------------	-------------------	--

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



JUAN JOSÉ SILVA SERNA
GERENTE

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