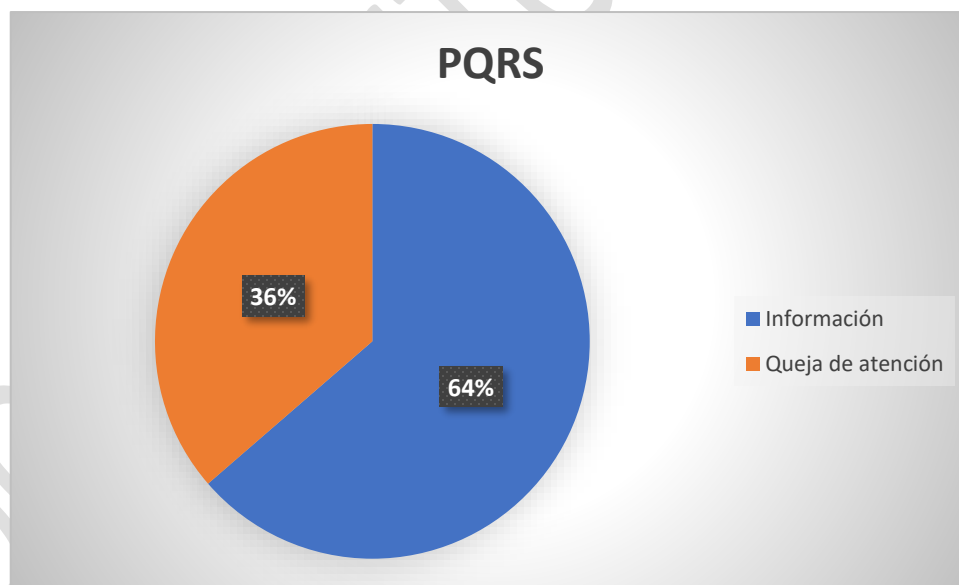


Manizales, 15 de abril del 2024

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 once (11) casos presentados durante el primer trimestre de la vigencia 2024 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
297	2024-01-04	2024-01-09	Cerrado	En Tiempo	Solicitud de carta de finalización de contrato para retiro de cesantías	Petición	Talento Humano	Información	el caso 297 se dio respuesta el día 05/01/2024 se envió la carta para retirar las cesantías
298	2024-01-06	2024-01-10	Cerrado	En Tiempo	Solicitud de constancia laboral	Petición	Talento Humano	Información	el caso 298 se dio respuesta el día 09/01/2024 se envió la carta laboral
301	2024-01-25	2024-01-30	Cerrado	En Tiempo	Solicitud de constancia laboral	Petición	Talento Humano	Información	el caso 301 se dio respuesta el día 31/01/2024 se envió el certificado laboral
302	2024-02-01	2024-02-06	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario de zonas azules solicita habilitación de un medio de pago virtual debido a que no cuenta con el tiempo suficiente para desplazarse a las oficinas de People Contact	Queja	Zonas de Estacionamiento Regulado	Queja de atención	Se le informa al usuario que desde el día lunes 05 de febrero, se ha reanudado la opción de realizar pagos extemporáneos para el uso de las zonas azules en la ciudad mediante el sistema de pago con código QR. Adicionalmente, se le ofrece la alternativa de efectuar el pago mediante depósito o transferencia bancaria directamente en la cuenta corriente No. 890801053 del Banco de

					a realizar los pagos extemporáneos				Bogotá, la cual se encuentra a nombre de People Contact y que el comprobante de la transacción realizada debe enviarse a la línea de atención personalizada de WhatsApp 3144621551 con el fin de poder emitir la paz y salvo correspondiente
303	2024-02-01	2024-02-06	Cerrado	En Tiempo	Solicitud del contacto dónde solicitar factura electrónica por servicio de parqueadero en zonas azules.	Petición	Zonas de Estacionamiento Regulado	Información	Se indica que People Contact S.A. actúa como operador del espacio público bajo un contrato vigente con la Secretaría de Movilidad. Es importante aclarar que el cobro realizado por el uso de dicho espacio se clasifica como una tasa, y no como un pago por servicios prestados. Este matiz es fundamental, ya que las tasas son contribuciones establecidas por el uso o aprovechamiento del espacio público, regidas por marcos legales específicos. Dado este contexto y conforme a la legislación vigente, no resulta aplicable la emisión de factura electrónica por el cobro de tasas. Este procedimiento se reserva para transacciones comerciales que involucran la prestación de servicios o venta de bienes, lo cual no se corresponde con la naturaleza

304	2024-02-06	2024-02-09	Cerrado	En Tiempo	Solicitud de carta de finalización de contrato para retiro de cesantías	Petición	Talento Humano	Información	en el caso 304 se dio respuesta el día 06/02/2024 se envió la carta para el retiro de cesantías
305	2024-02-13	2024-02-16	Cerrado	En Tiempo	Solicitud de constancia laboral	Petición	Talento Humano	Información	en el caso 305 se dio respuesta el 21/02/2024 al correo del solicitante con copia al área jurídica
306	2024-03-04	2024-03-07	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	Se le informa al usuario que se ha revisado internamente los detalles de su solicitud y que se ha identificado que si se han presentado algunas fallas en cuanto a la atención por parte de la operadora ZER. También le informa que estamos tomando medidas para mejorar nuestra calidad de servicio y evitar que se repita en una nueva ocasión y para ello se le hace la retroalimentación a la Operadora con el fin de evitar esos disgustos con los usuarios, ya que no es un buen servicio realizar anotaciones en los dineros recibidos por el cliente, para eso existe un talonario con la información necesaria para que el cliente tenga seguridad en el servicio.
307	2024-03-11	2024-03-14	Cerrado	En Tiempo	Solicitud de certificado de retención del año gravable 2023	Petición	Talento Humano	Información	Se realiza el envío del documento de acuerdo a lo solicitado

308	2024-03-15	2024-03-20	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	Se le informa al usuario que la empresa no realiza devolución de dinero, se ha decidido que puede hacer uso de una hora en cualquier zona azul de la ciudad para compensar la situación presentada y se le solicita de que en el momento que haga uso de ella lo reporte a la línea de atención por WhatsApp 3144621551 con el fin de que quede registrado el tiquete utilizado.
309	2024-03-16	2024-03-20	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad por cobro de tiquete por un orientador que no tiene la zona azul asignada	Queja	Zonas de Estacionamiento Regulado	Queja de atención	Se le da información al usuario del horario de atención de la zona de que esta opera de 7:00 a.m. a 8:00 pm, el orientador que este asignado a esa zona independientemente si es en la parte superior o inferior tiene la instrucción de generar los tiquetes si su compañero no se encuentra disponible.

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