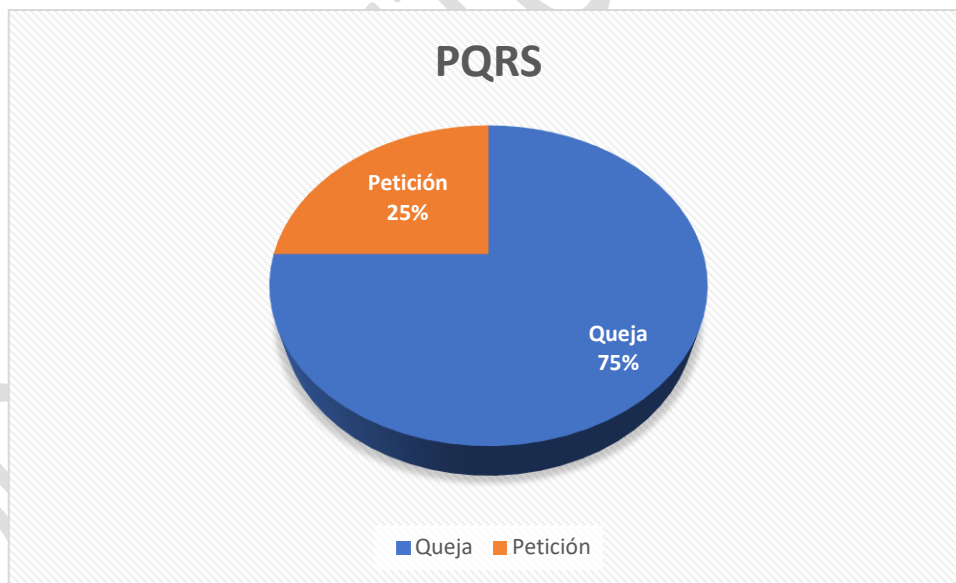


Manizales, 31 de julio del 2024

## 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](http://www.peoplecontact.com)).

En la revisión se identificaron cinco (5) 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
313	2024-05-27	2024-05-30	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad con la atención a la cliente ofrecida por un orientador y el cobro de tiquetes	Queja	Zonas de estacionamiento Regulado	Queja de atención	Se le informa a la usuaria que se realizará la retroalimentación al orientador (a), se corrige el cobro de dos tiquetes a uno y se invita a la usuaria a realizar el pago del tiquete pendiente
310	2024-04-04	2024-04-09	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad con la atención al cliente ofrecida por un orientador y el cobro de tiquetes	Queja	Zonas de estacionamiento Regulado	Queja de atención	Se le informa a la usuaria que según la placa reportada, después de verificación de base de datos no se encuentra ningún valor pendiente de pago, pero que se le hará seguimiento a la orientadora.
311	2024-04-12	2024-04-17	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 indica al usuario que se debe remitir a la Fiscalía ya que, lo que describe en la queja es considerado como un delito y ésta es la autoridad competente para atender su caso
312	2024-05-09	2024-05-15			Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad con el cobro de tiquetes por medio de notificación cuando el orientador no se encuentra en zona azul por término de horario laboral	Petición	Zonas de estacionamiento Regulado	Queja de atención	Se le explica a la usuaria el por qué se deja el formato y se le remite la normatividad de las zonas de estacionamiento regulado

314	2024-06-13	2024-06-18	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 indica al usuario que si se evidenció fallas en el cobro del servicio y que se le realizará seguimiento al orientador con el fin de mejorar la calidad del servicio.
-----	------------	------------	---------	-----------	---	-------	-----------------------------------	-------------------	--

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

DOCUMENTO PÚBLICO