

Manizales, 18 de diciembre 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 siete (7) casos presentados durante el tercer 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:

- Todos los casos corresponden a peticiones

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
315	2024-07-17	2024-07-23	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica solicitando un	Petición	Talento Humano	Solicitud de carta de retiro	Se envía certificado de acuerdo con el



					certificado de retiro de cesantías			de cesantías	requerimiento
317	2024-08-21	2024-08-26	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica solicitando un certificado de retiro de cesantías	Petición	Talento Humano	Solicitud de constancia laboral	Se envía certificado de acuerdo con el requerimiento
320	2024-09-03	2024-09-06	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica a través de derecho de petición solicitando lo siguiente: 1. Se especifiquen las condiciones del servicio de parqueo público de zonas azules, discriminando de forma precisa los horarios permitidos, lugares en donde se encuentran ubicadas y las obligaciones que tienen los operarios de dichas zonas. 2. Se	Petición	Zonas de estacionamiento Regulado	Información de normatividad	Se envía respuesta a derecho de petición informando sobre los horarios y requisitos del programa zonas azules de acuerdo con lo solicitado por el usuario, dicha respuesta puede ser consultada a través de la página web



					indiquen cuales son los requisitos y trámite para acceder en calidad de operario a las zonas azules.				
319	2024-08-21	2024-08-26	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica solicitando un certificado laboral	Petición	Talento Humano	Solicitud de constancia laboral	Se envía certificado de acuerdo con el requerimiento
316	2024-08-14	2024-08-20	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica solicitando un certificado laboral	Petición	Talento Humano	Solicitud de constancia laboral	Se envía certificado de acuerdo con el requerimiento
318	2024-08-21	2024-08-26	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica solicitando un certificado laboral	Petición	Talento Humano	Solicitud de constancia laboral	Se envía certificado de acuerdo con el requerimiento
321	2024-09-03	2024-09-06	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica a través de derecho de petición solicitando lo siguiente: 1. Se especifique n las condiciones del servicio de parqueo público de	Petición	Zonas de estacionamiento Regulado	Información de normatividad	Se envía respuesta a derecho de petición informando sobre los horarios y requisitos del programa zonas azules de acuerdo



	50.88			zonas azules, discriminando de forma precisa los horarios permitidos, lugares en donde se encuentran ubicadas y las obligaciones que tienen los operarios de dichas zonas. 2. Se indiquen cuales son los requisitos y trámite para acceder en calidad de operario a las zonas azules.			con lo solicitado por el usuario, dicha respuesta puede ser consultada a través de la página web
--	-------	--	--	--	--	--	--

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

