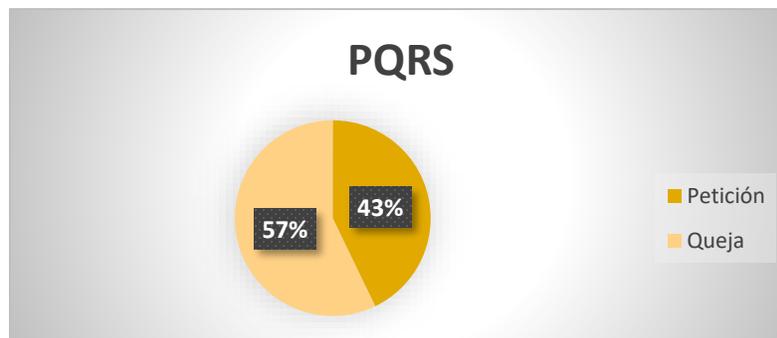


Manizales, 02 de febrero del 2025

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 siete (7) casos presentados durante el cuarto 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
322	2024-10-21	2024-10-24	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica solicitando un certificado laboral	Petición	Talento Humano	Solicitud de Certificado Laboral	Se envía certificado de acuerdo con el requerimiento
323	2024-10-22	2024-10-25	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica indicando que no se encuentra conforme por no tener una plataforma para pago de zonas azules a través de medios digitales.	Queja	Zonas de Estacionamiento Regulado	Queja de Atención	Se le informa al usuario sobre los medios de pago y medios de comunicación, teniendo en cuenta que se ha implementado pago a través de QR
324	2024-10-22	2024-10-25	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica solicitando un certificado laboral	Petición	Talento Humano	Solicitud de Certificado Laboral	Se envía certificado de acuerdo con el requerimiento
326	2024-11-13	2024-11-18	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica indicando que no se encuentra conforme por no tener una plataforma para pago de zonas azules a través de medios digitales.	Queja	Zonas de Estacionamiento Regulado	Queja de Atención	Se le informa al usuario sobre los medios de pago y medios de comunicación, teniendo en cuenta que se ha implementado pago a través de QR
327	2024-11-14	2024-11-19	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 se realizará la retroalimentación al orientador (a).



328	2024-12-11	2024-12-16	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 brinda información al usuario sobre la normatividad y el uso del espacio público
325	2024-11-05	2024-11-08	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica solicitando información sobre el RUT de la empresa con el fin de crearlos en su sistema para registrar el parqueo de sus conductores en las zonas azules	Petición	Zonas de estacionamiento Regulado	Solicitud de Información	Se le brinda información al usuario sobre el RUT de la empresa

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



(606) 8896800



www.peoplecontact.com.co



Av. Bernardo Arango 16 - 04
Manizales - Caldas