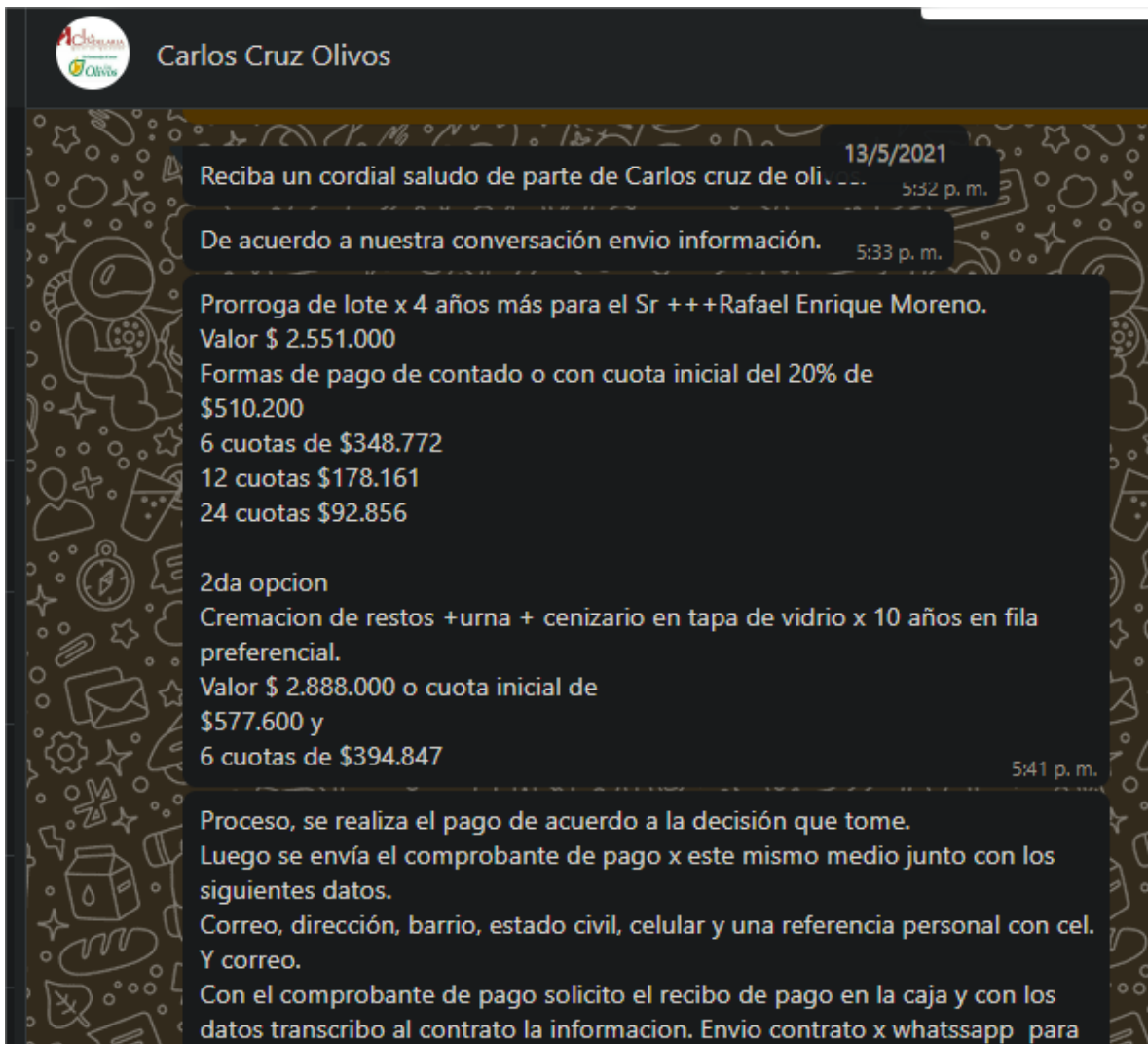


Buen día estimado equipo de los Olivos.

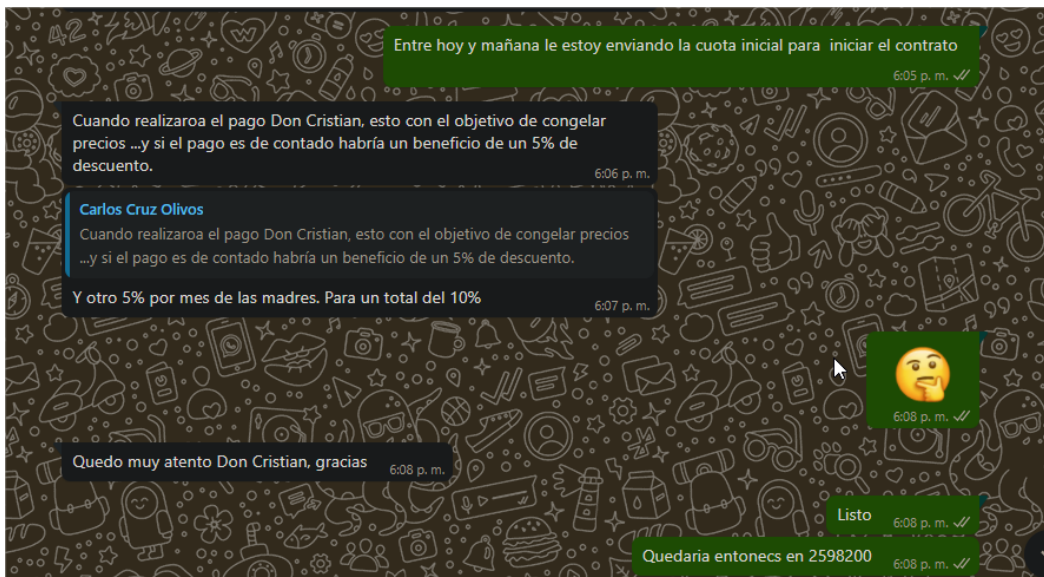
El motivo de esta queja es por la mala gestión en las comunicaciones que le están dando a sus usuarios, les quiero exponer para que por favor le hagan seguimiento y no vuelva a suceder este tipo de casos con otro usuario.

Me Llamo Cristian Camilo Moreno Bayona y me identifico con la cedula de ciudadanía nro. 1014 216545 de Bogotá pero vivo en la ciudad de Medellín hace más de 4 años, actualmente en el parque cementerio tengo a 3 familiares (Exesposa, hijo y padre) en dos contratos diferentes, en el primero (esposa e hijo todo fue espectacular, el ritual, el acompañamiento, la psicología, decoraciones etc, el cual atenuó la sensación de vacío en la perdida de dos seres queridos) razón por la cual decidí contratar nuevamente con ustedes para el sepelio de mi padre.

Pasados los tres años y medio, me contactó vía WhatsApp el señor Carlos Cruz el cual me ofreció unos planes para dejar a mi padre en tierra por un periodo más o la opción de exhumación de cuerpo y cenizaro.



Yo opto por la segunda opción y Carlos me confirma los pasos a seguir para formalizar el contrato y el proceso para el pago.



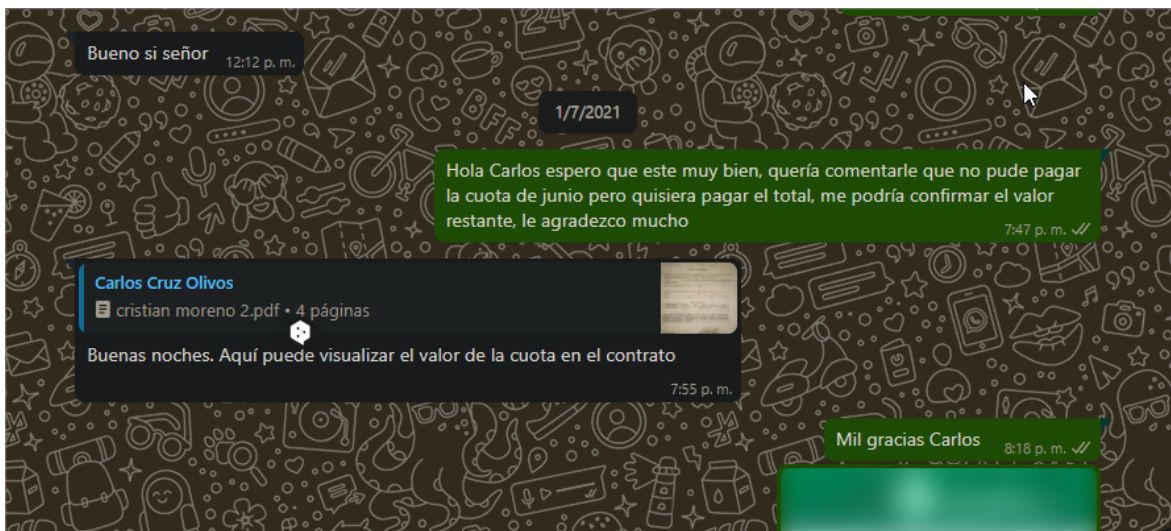
Se realiza el pago y me envía el contrato para que lo firme, hasta aquí no hay nada raro, el detalle comienza cuando “el contrato” no es el contrato si no que son dos, yo firmo y envío por WhatsApp.

### Anexo los contratos (14634, 14633)

Recomendación (escojan la que mejor se adapte):

- Unifiquen en un solo contrato
- Un campo al final que diga **TOTAL**

A mediados del año pasado he recibido mi prima laboral y decido pagar la deuda y consulto con Carlos el valor a pagar, y en lugar de darme el valor, me remite al contrato.



Segundo detalle... hombre, si estoy preguntando, es porque no me queda claro el valor, más sin embargo no quise entrar en discusión y me voy al "contrato" y observo el primer valor para realizar la transacción.

SERVICIO Y/O PRODUCTO	SI	NO	CANT.	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	CLASIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN DEL SERVICIO ASIGURADO (FAVOR VER LOS LITERALES Y NUMERALES AL REVERSO)
16.1.1 SERVICIOS INICIALES						LITERALES A,B,C,D,E
RELACIÓN EN						LITERAL F, FI
16.1.1 SERVICIOS FINALES						LITERAL G,H,I,K,L,M,N,V
16.1.2 INHUMACIÓN EN						6, 7, 8 LITERAL OT
CREMACIÓN DEL CUERPO						9
CENIZARIO EN JPOLO	SI		1	C. T. V. Fila Piefe		10
TRASLADO DE RESTOS						11
CREMACIÓN DE RESTOS						12
CAMBIO DE UBICACIÓN DE CENIZARIO EN JPOLO						13
PROVICIA DE						14, 15
URNA						NUMERAL DEL 1 AL 19
16.2 SERVICIOS A OTRAS CIUDADES						
ADICIONALES AL CONTRATO						
SUBTOTAL						\$ 1.743.000
ABONO SEGÚN PRESTACIÓN DEL SERVICIO N°						
DESCUENTO						\$
VALOR TOTAL DEL CONTRATO						\$ 1.768.096
<b>FAVOR EXIJA SU RECIBO DE CAJA</b>						
5. TOTAL DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO						
CANTIDAD	\$	A PLAZOS	<input checked="" type="checkbox"/>	7. PLAN DE PAGO		RECIBO DE CAJA No.
FORMA DE PAGO DE LA CUOTA INICIAL		VALOR CUOTA INICIAL	N° DE CUOTAS	VALOR CUOTA MENSUAL	FECHA DE PAGO	
Consignación B. de Bogotá		\$ 348.600	4	\$ 354.874	14/06/2021	

Aquí la evidencia de la operación.



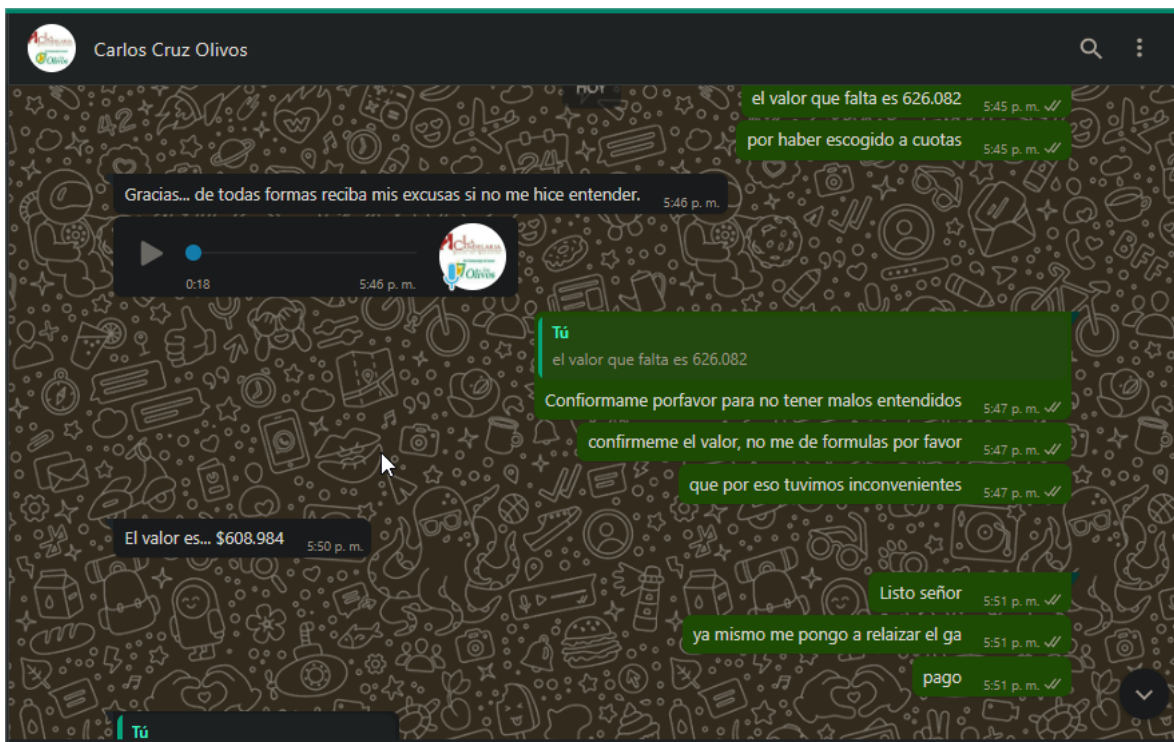
Para mi ese día había quedada saldada la cuenta.

En enero de 2022, ya habían pasado bastante tiempo y no viajaba hacia Bogotá y decidí visitar a mis familiares en el parque cementerio, donde llegué directamente a la oficina administrativa para conocer el número de cenizario donde me dicen que no encuentran a mi papá, que posiblemente este aun en tierra, y si, efectivamente aún seguía en tierra. Hay me nacen varias preguntas como por ejemplo ¿si no decido pasar por el cementerio, que hubiese pasado con mi papá?, ¿hubiese estado de porvida?, ¿Dónde está la gestión de cobranza?, ¿Cómo así que no sabían a ciencia cierta dónde estaba mi papá?.

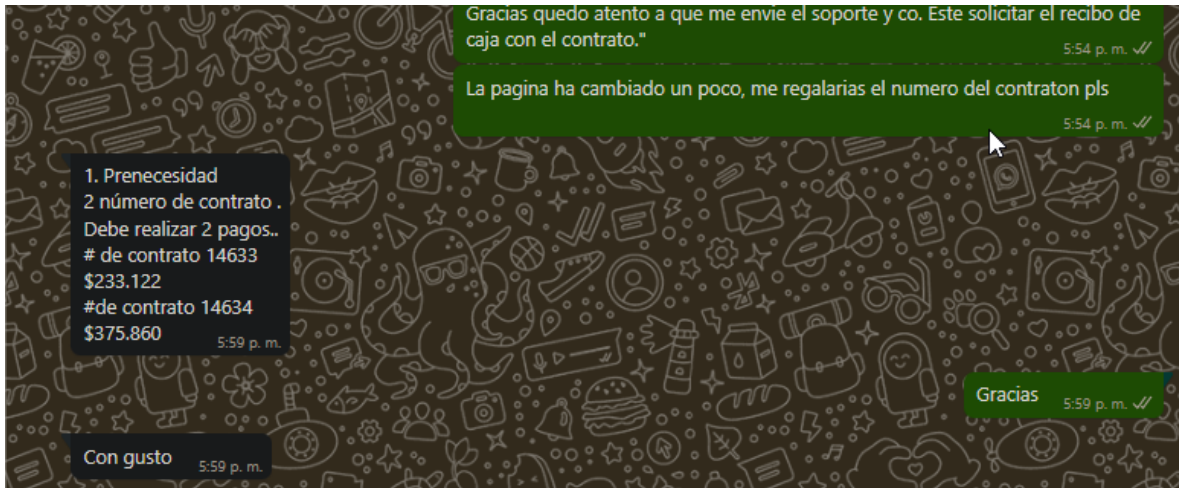
### Recomendaciones:

- Mejorar la gestión de vencimiento con los lotes, mandar emails o llamadas a los usuarios que a pesar de que estén al día con su cenizario deban tener una paz y salvo

Hoy me llama nuevamente Carlos Cruz a comunicarme que falta un pago y comenzamos con una discusión maluca (en términos de respeto todo en orden), en el sentido de que usted me dijo, yo le dije, yo entendí... etc. Al final de la conversación es que si debía una cuota y cuando le pido que me confirme, me sale con un audio indicándome formulas (que si le sumo y le resto...).



**NUEVAMENTE** por la pereza de no decirme el mismo el valor, me irrité un poco por lo que le exigí el valor y para finalizar cuando voy a pagar, me dio por preguntar el numero del contrato (que aunque lo tenia en el contrato, quería que el me lo confirmará)... y me encontré que son dos pagos aparte.



Es decir, no pregunto y que rollo en el que me hubiese encontrado.

#### Recomendaciones:

- Mejorar la gestión de cobranza
- Capacitar mejor en comunicación a los colaboradores
- Mejore acompañamiento a los usuarios
- ¡¡¡Nuevamente, dos pagos... por Dios!!! Háganla fácil a la gente.

Hoy tuve que pedir un permiso a mi jefe que esta en vacaciones para poder ausentarme 3 horas y buscar correos, mensajes y demás para poder hablar con Carlos, no tenia la plata y me toco pedir prestada la plata de urgencia, este tipo de cosas molestan un montón y dejan huella en los usuarios.

Lo anterior no es para hacer quedar mal a nadie, todas las personas cometemos errores y es mi deber de hacerles caer en cuenta para que mejoren sus procesos, la verdad dude mucho en si montar esta PQR o dejarla pasar, pero la verdad es que me parece vergonzoso que una empresa top en este negocio como Olivos salga con este tipo de cosas.

Espero se pongan en mi posición y me entiendan, un abrazo enorme y espero tener el Paz y salvo a la vuelta de este correo.

Atentamente.

**Cristian C Moreno Bayona.**

CC 1014216545

e.Mail: Cmoreno45@uan.edu.co