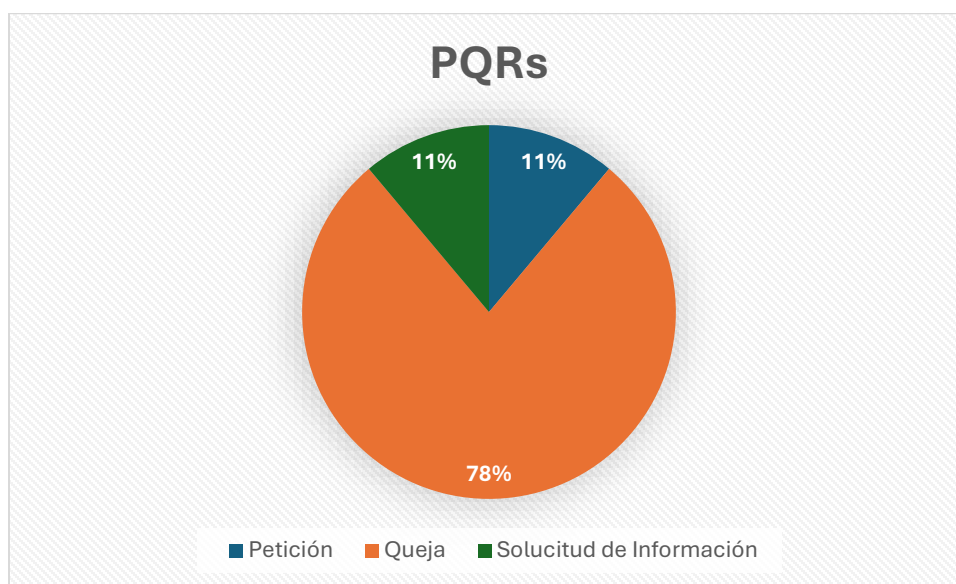


Manizales, 11 de febrero del 2026

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 nueve (9) casos presentados durante el cuarto trimestre de la vigencia 2025 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, Ley 1755/2015, Ley 1712/2014, Ley 1581/2012 anexas y complementarias y el código de ética de la organización.

Caso	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Estado	Estado de cierre	Solicitud	Tipo	Área	Motivo	Respuesta
379	2025-10-03	2025-10-08	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad con la atención al cliente por parte de un orientador	Queja	Zonas de Estacionamiento Regulado	Queja de Atención	Se informa al usuario que el material aportado fue recibido y analizado, que se adelantó el proceso interno correspondiente con el orientador involucrado y que se reforzarán las acciones de formación y retroalimentación para prevenir situaciones similares. Así mismo, se aclara que no se generó sanción alguna ni al usuario ni al vehículo del mismo y se reitera la disposición institucional para brindar una atención respetuosa, transparente y eficiente a los usuarios.
389	2025-11-13	2025-11-18	Cerrado	En Tiempo	Solicitud de relación de proveedores	Petición	Jurídica	Información Contractual	Se le entrega respuesta al usuario incluyendo los mecanismos a través de los cuales puede consultar toda la información relacionada con proveedores de People Contact
390	2025-11-26	2025-12-01	Cerrado	En Tiempo	Solicitud de información para trámite ante Colpensiones de un colaborador de People Contact	Solicitud de Información	Talento Humano	Solicitud de Información	Se tramita de forma presencial mediante el módulo de Colpensiones en presencial del colaborador, es importante nombrar que el colaborador ya está pensionado y

									desvinculado de la empresa.
395	2025-12-31	2026-01-05	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario manifiesta inconformidad por cobro de tiquete en un horario presuntamente irregular	Queja	Zonas de Estacionamiento Regulado	Queja de Atención	Se notifica al usuario que en atención a la PQRSD presentada, se identificó al orientador presuntamente involucrado y se inició una investigación interna por una actuación contraria a los lineamientos y procedimientos establecidos. Como resultado de las indagaciones, se evidenciaron conductas reiteradas asociadas a irregularidades en el manejo de tiquetes, razón por la cual el orientador fue citado formalmente para dar inicio al correspondiente proceso disciplinario. Así mismo, se agradece al usuario por los soportes aportados, los cuales permitieron fortalecer la investigación y reafirmar el compromiso institucional con la legalidad, la transparencia y la mejora continua del servicio.
385	2025-10-06	2025-10-09	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario manifiesta inconformidad por uso de su información personal para realizar cobro de tiquete	Queja	Zonas de Estacionamiento Regulado	Queja de Atención	Se aclara que People Contact S.A.S no cuenta con bases de datos ni canales oficiales que almacenen o suministren información personal de los usuarios, por lo cual no es procedente la entrega de números telefónicos por parte del personal. No obstante, se inició una verificación interna y se solicitó explicación al orientador involucrado, advirtiéndole que se adoptarán las medidas correspondientes en



									caso de evidenciarse un uso indebido de datos personales. Así mismo, se informa que el formato de cobro extemporáneo es válido y se brindan las alternativas disponibles para regularizar el pago pendiente. Se reitera el compromiso institucional con la transparencia, la protección de datos personales y la adecuada atención al usuario.
388	2025-10-10	2025-10-15	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario Solicita factura electrónica por pago en zonas azules	Queja	Zonas de Estacionamiento Regulado	Queja de Atención	Se le informa al usuario que los recursos recaudados por concepto de tiquetes se destinan al sostenimiento del programa y al personal de especial protección contratado, conforme a los decretos que regulan su operación. Así mismo, se aclara que People Contact S.A. actúa como operador del espacio público bajo contrato con la Secretaría de Movilidad y que el cobro por el uso de las zonas de estacionamiento regulado corresponde a una tasa, no a un servicio, razón por la cual, de acuerdo con la normatividad vigente, no es procedente la expedición de factura electrónica. Se reitera el compromiso institucional con la transparencia y la adecuada atención a los usuarios.
386	2025-10-06	2025-10-09	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad con el cobro realizado en zonas azules	Queja	Zonas de Estacionamiento Regulado	Queja de Atención	Se indica que se revisaron internamente los hechos reportados, adelantando la respectiva retroalimentación al orientador involucrado para evitar que situaciones similares se



									repitan. Así mismo, se aclaro al usuario que las diferencias en la numeración de los tiquetes hacen parte del funcionamiento normal del sistema y no representan irregularidades. Se reafirma el compromiso con un servicio transparente, claro y en mejora continua.
391	2025-12-29	2026-01-01	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad con la atención al cliente por parte de un orientador	Queja	Zonas de Estacionamiento Regulado	Queja de Atención	Se le comenta al usuario que People Contact S.A.S lamenta los hechos reportados en la zona de estacionamiento regulado del sector aledaño al Hospital de Caldas y se le reitera que no está autorizada la reserva o limitación del espacio público por parte de terceros. Se le informa que se adelantarán las acciones internas necesarias para identificar al orientador involucrado, revisar su actuación y reforzar los lineamientos operativos y de atención al usuario, con el fin de prevenir situaciones similares. Así mismo, se agradece la queja presentada, destacando su aporte al fortalecimiento del servicio y a la confianza ciudadana.
394	2025-12-31	2026-01-05	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad con la atención al cliente y el cobro de tiquetes por parte de un orientador	Queja	Zonas de Estacionamiento Regulado	Queja de Atención	Se notifica al usuario que en atención a la PQRSD presentada, se identificó al orientador presuntamente involucrado y se inició una investigación interna por una actuación contraria a los lineamientos y procedimientos establecidos. Como resultado de las indagaciones, se

								evidenciaron conductas reiteradas asociadas a irregularidades en el manejo de tiquetes, razón por la cual el orientador fue citado formalmente para dar inicio al correspondiente proceso disciplinario. Así mismo, se agradece al usuario por los soportes aportados, los cuales permitieron fortalecer la investigación y reafirmar el compromiso institucional con la legalidad, la transparencia y la mejora continua del servicio.
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Ratificamos nuestro compromiso con el seguimiento constante a la plataforma e identificar solicitudes para darles respuesta en los tiempos establecidos.

Leandro López G.

LEANDRO LÓPEZ GÓMEZ
Director de Planeación y Mejoramiento Continuo

Proyectó: William Leandro López Gómez – Director de Planeación y mejora continua

