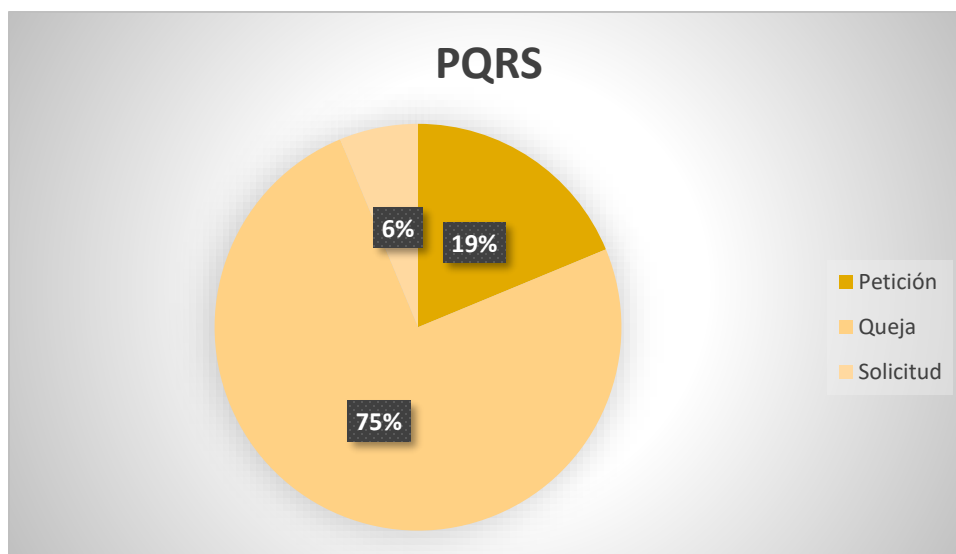


Manizales, 1 de octubre del 2026

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 dieciséis (16) casos presentados durante el segundo trimestre de la vigencia 2026 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.

Aclaración sobre la fecha de presentación del informe y los consecutivos de prueba

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) del segundo trimestre de 2026, comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio, y se presenta y publica el 1 de octubre de 2026.

La presentación posterior al cierre del trimestre obedeció al proceso de implementación y ajuste de la nueva plataforma de gestión de PQRS, utilizada desde el 1 de abril de 2026. Durante este proceso se realizaron ajustes en la generación del informe y en los ítems que lo integran, con el propósito de consolidar la información correspondiente al periodo. Estas actividades aplazaron la presentación y publicación del informe.

Asimismo, se aclara que los consecutivos **411 y 412** fueron generados para realizar pruebas de funcionamiento de la plataforma y no corresponden a PQRS reales. Por esta razón, no se incluyen en la relación de solicitudes ni en las estadísticas del periodo. Su ausencia en la secuencia responde a dichas pruebas.

Caso	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Medio de Recepción	Estado	Estado de cierre	Observaciones	Tipo	Área	Respuesta
405	06/04/2026	20/04/2026	Email	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica informando que evidenció un cobro incorrecto en zonas azules, ya que la cantidad de tiquetes y el tiempo no correspondían con la realidad, usuario presenta evidencias	Queja	Zonas Azules	Se le informa al usuario que se realizó la respectiva validación, adicionalmente se inició proceso disciplinario con el orientador

406	06/04/2026	20/04/2026	Presencial	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica para presentar queja sobre el cobro y servicio al cliente de zonas azules	Queja	Zonas Azules	Se brinda respuesta al usuario y se realiza la respectiva retroalimentación al orientador
407	08/04/2026	22/04/2026	Presencial	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica para presentar queja sobre el cobro y servicio al cliente de zonas azules	Queja	Zonas Azules	Se brinda respuesta al usuario y se realiza la respectiva retroalimentación al orientador
408	09/04/2026	23/04/2026	Redes Sociales	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica solicitando acceso exclusivo para persona con movilidad reducida	Petición	Zonas Azules	Se brinda respuesta al usuario sobre la normativa y la aplicabilidad sobre la solicitud
409	09/04/2026	23/04/2026	Presencial	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica para presentar queja sobre el servicio al cliente de zonas azules	Queja	Zonas Azules	Se brinda respuesta al usuario y se realiza la respectiva retroalimentación al orientador
410	10/04/2026	24/04/2026	Redes Sociales	Cerrado	En Tiempo	Solicito certificado de SAP presentado en el año 2012, la persona de contacto era Lady Yela con el correo lady.yela@peoplecontact.com.co	Solicitud	Gestión Administrativa	Se otorga copia del certificado al usuario
413	21/04/2026	05/05/2026	Página Web	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica para presentar queja sobre el servicio al cliente de zonas azules	Queja	Zonas Azules	Se brinda respuesta al usuario y se realiza la respectiva retroalimentación al orientador



414	29/04/2026	13/05/2026	Presencial	Cerrado	En Tiempo	Manizales, 13 de mayo del 2026. Señor Juan Carlos Franco Duque Gerente de People Contact Referencia: solicitud de información Yo, Santiago Zapata Zapata, identificado con la cédula de ciudadanía 1.192.807.159, expedida en Manizales, como periodista del periódico La Patria, en ejercicio del derecho fundamental de petición —consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia— y del derecho de acceso a la información pública — consagrado en los artículos 20 y 74 de la misma—, desarrollado por la Ley 1712 de 2014, le solicito respetuosamente la siguiente información: • ¿Qué datos tienen y cómo avanza el proceso de reorganización empresarial de People Contact? ¿Qué balance tienen del proceso de cumplimiento? • ¿Cuántos contratos, con quién, con qué objetivos, en qué fechas y por qué cuantía ha firmado	Petición	Gestión Admini strativa	Se otorga respuesta al usuario según solicitud
-----	------------	------------	------------	---------	--------------	---	----------	-------------------------------	---



					People Contact desde que se acogió a la ley 550? Por favor, enviar todos los contratos y estos datos recopilados en una hoja de cálculo de Excel. • ¿Qué pasó con el proyecto de convertir la antigua terminal de Manizales en un gran centro de llamadas o un gran call center? • ¿Qué proyectos estratégicos tiene para People Contact? • ¿Cuánto dinero invirtió la Alcaldía de Carlos Mario Marín en la Manizales App? ¿La aplicación sigue en funcionamiento? Si la respuesta es sí, ¿cuántos usuarios tuvo en el 2023, en el 2024 y el 2025? • ¿Cuántos empleos genera People Contact? ¿Cuántas sedes tiene, dónde y a qué se dedican? La respuesta a la presente solicitud la recibiré en la dirección de correo electrónico santiago.zapata01lp@gmail.com Cordialmente, _____ _____ Santiago Zapata Zapata C. C. 1.192.807.159			
--	--	--	--	--	---	--	--	--



415	13/05/2026	27/05/2026	Presencial	Cerrado	En Tiempo	Buenos días. Cordial saludo. En los archivos adjuntos encuentran una solicitud que hicimos dentro del proceso de invitación pública No. IP 024-2026 y sus respectivos soportes. A la fecha no hemos recibido ninguna respuesta. Simplemente solicitamos una respuesta con un si se puede o un no se puede. En caso de que si por favor nos envíen lo solicitado y en caso de que no por favor nos informen la ley o normatividad vigente que indique claramente que ustedes no están obligados a publicar esa información dentro de un proceso de invitación pública para contratar. Atentamente, Jaime Eduardo Gutiérrez Ocampo. CC. 80421632. Representante legal. Proyectos de Ingeniería Cumbre SAS.	Petición	Control Interno	Se otorga respuesta al usuario según solicitud
416	14/05/2026	28/05/2026	Presencial	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica para presentar queja sobre el cobro y servicio al cliente de zonas azules	Queja	Zonas Azules	Se brinda respuesta al usuario y se realiza la respectiva retroalimenta



									ción al orientador
417	01/06/2026	15/06/2026	Presencial	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica para presentar queja sobre el cobro y servicio al cliente de zonas Naranjas	Queja	Zonas Naranjas	Se brinda respuesta al usuario y se realiza la respectiva retroalimentación al orientador
418	16/06/2026	30/06/2026	Presencial	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica para presentar queja sobre el cobro y servicio al cliente de zonas Naranjas	Queja	Zonas Naranjas	Se brinda respuesta al usuario y se realiza la respectiva retroalimentación al orientador
419	17/06/2026	01/07/2026	Redes Sociales	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica para presentar queja sobre el cobro y servicio al cliente de zonas azules	Queja	Zonas Azules	Se brinda respuesta al usuario y se realiza la respectiva retroalimentación al orientador
420	19/06/2026	03/07/2026	Presencial	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica para presentar queja sobre el cobro y servicio al cliente de zonas Naranjas	Queja	Zonas Naranjas	Se brinda respuesta al usuario y se realiza la respectiva retroalimentación al orientador
421	19/06/2026	03/07/2026	Presencial	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica para presentar queja sobre el cobro y servicio al cliente de zonas Naranjas	Queja	Zonas Naranjas	Se brinda respuesta al usuario y se realiza la respectiva retroalimentación al orientador
422	20/06/2026	03/07/2026	Presencial	Cerrado	En Tiempo	Usuariom presenta derecho de petición sobre la gestión y servicio al cliente en zonas azules	Queja	Zonas Azules	Se brinda respuesta al usuario y se realiza la respectiva retroalimentación al orientador





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: Leandro López Gómez – Director de Planeación y mejora continua



(606) 8896800



www.peoplecontact.com.co



Av. Bernardo Arango 16 - 04
Manizales - Caldas