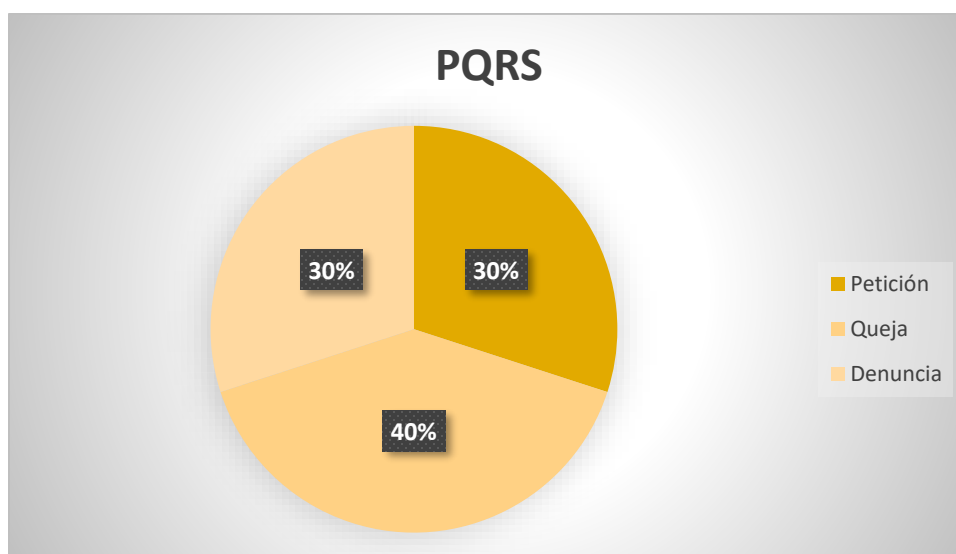


Manizales, 01 de abril del 2025

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 once (11) casos presentados durante el primer 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 y el código de ética de la organización.

Caso	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Estado	Estado de cierre	Observaciones	Tipo	Área	Motivo	Respuesta
333	2025-01-30	2025-02-04	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica indicando que se requiere proceso de formación con los orientadores debido a que se evidencia desconocimiento con respecto a la normatividad de los vehículos híbridos y eléctricos	Petición	Zonas de Estacionamiento Regulado	Petición	Agradecemos su interés en el cumplimiento del Acuerdo 069 de 2022 sobre exención de pago en zonas azules y naranjas para vehículos eléctricos e híbridos. Desde 2024, se ha comunicado esta norma a todos los operarios, y actualmente, trabajamos en una campaña informativa para reforzar este beneficio. Agradecemos sus aportes para mejorar nuestro servicio.
335	2025-01-31	2025-02-05	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica indicando que se requiere proceso de formación con los orientadores debido a que se evidencia desconocimiento con respecto a la normatividad de los vehículos híbridos y eléctricos	Queja	Zonas de Estacionamiento Regulado	Queja	Agradecemos su interés en el cumplimiento del Acuerdo 069 de 2022 sobre exención de pago en zonas azules y naranjas para vehículos eléctricos e híbridos. Desde 2024, se ha comunicado esta norma a todos los operarios, y actualmente, trabajamos en una campaña



	50.88	22.89							informativa para reforzar este beneficio. Agradecemos sus aportes para mejorar nuestro servicio.
338	2025-02-19	2025-02-24	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica indicando que requiere sea informado el procedimiento para adquirir un documento equivalente a la factura electrónica para efectos de legalización ante la DIAN	Petición	Zonas de Estacionamiento Regulado	Petición	El pago de los tickets se destina a apoyar un programa social para personal vulnerable, regulado por varios decretos. People Contact S.A., como operador del espacio público, cobra una tasa, no un servicio, por lo que no aplica la emisión de factura electrónica.
340	2025-02-27	2025-03-04	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 tickets	Denuncia	Zonas de Estacionamiento Regulado	Denuncias	Se ha convocado a la orientadora implicada al respectivo proceso de descargos y se ha llevado a cabo una sesión de retroalimentación enfocada en la importancia de mantener una atención respetuosa y adecuada hacia los usuarios.



329	2025-01-13	2025-01-16	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	Lamentamos lo ocurrido en la zona azul de la galería “Plaza Mercado Cambalache” y agradecemos su reporte. Actualmente se está adelantando la investigación correspondiente. Reafirmamos nuestro compromiso con la mejora continua del servicio y estamos disponibles para atender cualquier solicitud adicional.
343	2025-03-13	2025-03-18	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica solicitando un certificado laboral	Petición		Petición	Se envía Certificado Laboral
341	2025-02-27	2025-03-04	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	Denuncia	Zonas de Estacionamiento Regulado	Denuncias	Se ha convocado a la orientadora implicada al respectivo proceso de descargos y se ha llevado a cabo una sesión de retroalimentación enfocada en la importancia de mantener una atención respetuosa y adecuada hacia los usuarios.



334	2025-01-30	2025-02-04	Cerrado	En Tiempo	Usuario se comunica indicando que se requiere proceso de formación con los orientadores debido a que se evidencia desconocimiento con respecto a la normatividad de los vehículos híbridos y eléctricos	Petición	Zonas de Estacionamiento Regulado	Petición	Agradecemos su interés en el cumplimiento del Acuerdo 069 de 2022 sobre exención de pago en zonas azules y naranjas para vehículos eléctricos e híbridos. Desde 2024, se ha comunicado esta norma a todos los operarios, y actualmente, trabajamos en una campaña informativa para reforzar este beneficio. Agradecemos sus aportes para mejorar nuestro servicio.
331	2025-01-27	2025-01-30	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 tickets	Queja	Zonas de Estacionamiento Regulado	Queja	Se brindó retroalimentación a la orientadora implicada y se evalúa su posible reubicación. Estamos comprometidos con mejorar el servicio y brindar atención respetuosa a todos los usuarios.
339	2025-02-21	2025-02-26	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 tickets	Denuncia	Zonas de Estacionamiento Regulado	Denuncias	Se adelantará una investigación formal con citación a descargos a la orientadora implicada, y se tomarán las medidas correctivas necesarias. Reafirmamos nuestro compromiso con un servicio



	50.88	22.89						respetuoso y de calidad.
336	2025-02-01	2025-02-05	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	Se brindó retroalimentación al orientador implicado. Esta zona opera de 10:00 a.m. a 7:00 p.m., y al finalizar el turno, se deja un formato de pago extemporáneo en los vehículos que permanecen. El pago puede hacerse en nuestras oficinas o vía WhatsApp.

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



(606) 8896800



www.peoplecontact.com.co



Av. Bernardo Arango 16 - 04
Manizales - Caldas