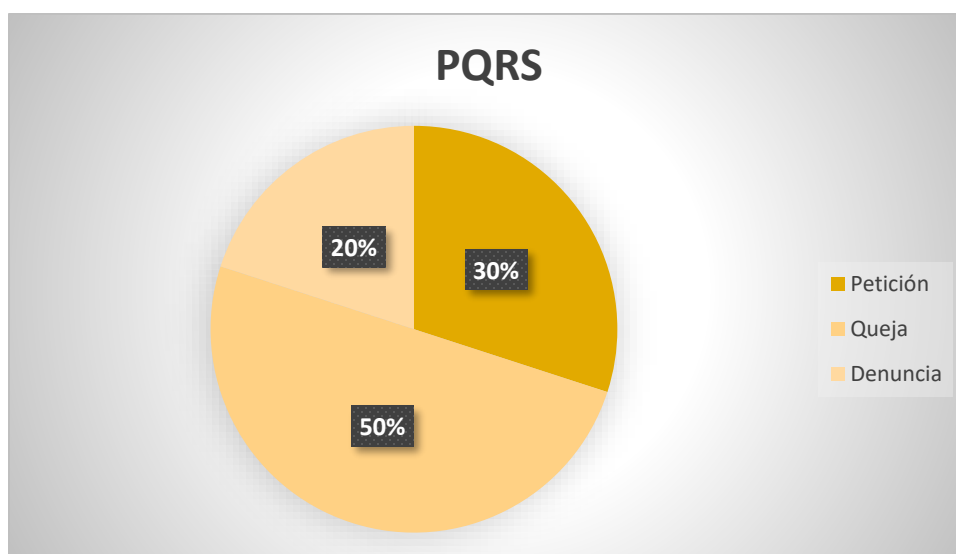


Manizales, 15 de Julio del 2025

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 diez (10) casos presentados durante el segundo 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	Solicitud	Tipo	Área	Motivo	Respuesta
344	2025-04-07	2025-04-10	Cerrado	En Tiempo	Requerimiento de Información de la Corporación Cívica de Caldas	Petición	Zonas de Estacionamiento Regulado	Información general	Se instruyó al orientador de la zona azul del Club Manizales para evitar parqueos sobre andenes. Se realizó una visita técnica y se solicitó formalmente a la Secretaría de Movilidad la ampliación de la zona. Los vehículos actualmente se parquean correctamente, según evidencias adjuntas.
345	2025-04-10	2025-04-15	Cerrado	En Tiempo	Solicitud de acceso a plataforma LMS para finalizar cursos de salud mental y seguridad vial	Petición	Talento Humano	Informes	Se brinda información sobre la responsabilidad de People Contact sobre el proceso
347	2025-05-07	2025-05-12	Cerrado	En Tiempo	Solicitud de información sobre el manejo de recursos de Zonas de Estacionamiento Regulado	Petición	Zonas de Estacionamiento Regulado	Información general	El pago por uso de las zonas azules en Manizales se realiza en efectivo al orientador, quien entrega el dinero al supervisor, y este al técnico operativo, quien lo consigna diariamente en una cuenta fiduciaria controlada por la



	50.88	22.89						Secretaría de Movilidad. Los recursos tienen un fin social y su uso es aprobado tras revisión financiera. Además, se está implementando un sistema tecnológico para facilitar pagos electrónicos y mejorar la eficiencia del servicio.
348	2025-05-09	2025-05-14	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad con la atención al cliente y el cobro de tiquetes	Queja	Zonas de Estacionamiento Regulado	En respuesta a su reclamo por una presunta "fuga" en zona azul, aclaramos que el registro fotográfico es un medio de prueba válido según el ordenamiento jurídico colombiano. Si realizó el pago, puede aportar los soportes correspondientes. En ausencia de prueba en contrario, se presume la legalidad y buena fe del procedimiento realizado por los orientadores. Estamos atentos a cualquier información adicional que desee aportar.
354	2025-05-22	2025-05-27	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad	Queja	Zonas de Estacionamiento Regulado	Se ha iniciado un proceso de verificación interna con supervisión en diferentes horarios, garantizando la



	50.88	22.89			con la atención al cliente ofrecida por un orientador y el cobro de tiquetes			confidencialidad de los datos. Si se confirman las conductas, se aplicarán medidas de retroalimentación o disciplinarias según corresponda.
355	2025-05-22	2025-05-27	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 identificó a la orientadora responsable y se activaron los procedimientos internos. Se realizó retroalimentación reforzando los lineamientos normativos y se inició el proceso disciplinario correspondiente. Además, se intensificó la supervisión en campo para garantizar un servicio eficiente, justo y transparente.
353	2025-05-20	2025-05-23	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 identificó al orientador responsable y se aplicaron los procedimientos internos correspondientes, incluyendo retroalimentación y refuerzo de lineamientos normativos y operativos. Asimismo, se intensificó la supervisión para prevenir la repetición de estos hechos, reiterando el compromiso institucional con



	50.88	22.89						un servicio eficiente, justo y transparente.
346	2025-04-24	2025-04-29	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	Denuncias	Zonas de Estacionamiento Regulado	Se realizará una investigación detallada y el orientador será citado a un proceso disciplinario para esclarecer los hechos y aplicar las medidas correctivas correspondientes. Asimismo, se reforzarán los lineamientos de atención al usuario para evitar que situaciones similares se repitan. Reiteramos nuestro compromiso con la transparencia, el respeto y la mejora continua del servicio.
350	2025-05-12	2025-05-15	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	Denuncias	Zonas de Estacionamiento Regulado	Se realizará una investigación formal y la orientadora implicada será citada a un proceso disciplinario para esclarecer lo sucedido y aplicar las medidas correctivas necesarias. Asimismo, se reforzarán los



	50.88	22.89						lineamientos de atención y supervisión para prevenir situaciones similares.
349	2025-05-09	2025-05-14	Cerrado	En Tiempo	Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad con la atención al cliente y el cobro de tiquetes	Queja	Zonas de Estacionamiento Regulado	se reforzarán los lineamientos de atención al cliente y supervisión para prevenir situaciones similares.
							Queja de atención	

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