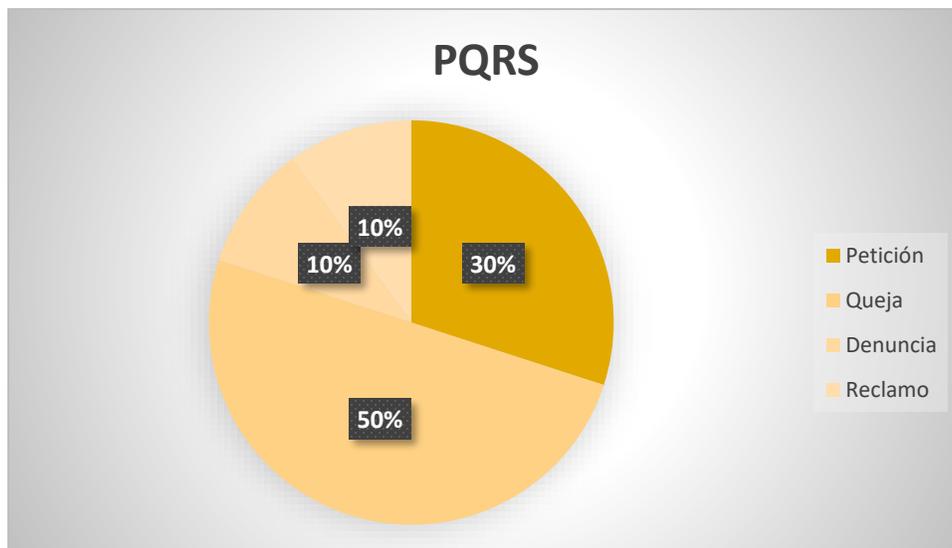


Manizales, 17 de octubre del 2025

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 tercer 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 |
|------|---------------|-----------------|---------|------------------|---|----------|-----------------------------------|-------------------|---|
| 357 | 2025-07-16 | 2025-07-21 | 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 | Queja de atención | Se ha iniciado un proceso de verificación interna para revisar la conducta del colaborador señalado y las posibles irregularidades en la emisión de tiquetes. Se realizará supervisión en distintas franjas horarias para validar la situación. |
| 374 | 2025-09-01 | 2025-09-04 | Cerrado | En Tiempo | Usuario se comunica para realizar Solicitud de certificado para retiro de cesantías | Petición | Talento Humano | Nómina | Se envía Certificado para retiro de Cesantías de acuerdo con la solicitud |
| 369 | 2025-07-21 | 2025-07-24 | 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 | Queja de atención | Se realizó la verificación interna, logrando identificar al orientador involucrado gracias al material suministrado. El primer cobro realizado fue precedente según el reglamento ZER, mientras que el segundo fue asumido por el orientador al no ser válido. Adicionalmente, se adelanta una revisión interna por una posible omisión y manejo inadecuado de dinero. De confirmarse |



| | | | | | | | | | |
|-----|------------|------------|---------|-----------|---|-----------|-----------------------------------|---|--|
| | 50.88 | 22.89 | | | | | | alguna falta, se aplicarán las medidas disciplinarias correspondientes. | |
| 370 | 2025-07-29 | 2025-08-01 | 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 | Queja de atención | El programa ZER cobra una tasa por el uso temporal del espacio público, sin que esto implique custodia o responsabilidad sobre los vehículos. Por tanto, la empresa no asume responsabilidad por daños o pérdidas, según lo indicado en los tiquetes. El caso deberá resolverse directamente con el orientador involucrado. Sin embargo, se iniciará un proceso disciplinario por la actuación indebida del orientador y se reforzarán las directrices operativas. |
| 378 | 2025-09-25 | 2025-09-30 | Cerrado | En Tiempo | Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad con la atención al cliente y el cobro de tiquetes | Denuncias | Zonas de Estacionamiento Regulado | Denuncias | Actualmente, la dirección del programa ZER adelanta la contratación de nuevo personal para ampliar la cobertura en todas las zonas azules, incluida la del Parque del Agua. La ausencia temporal de orientadores por motivos médicos |

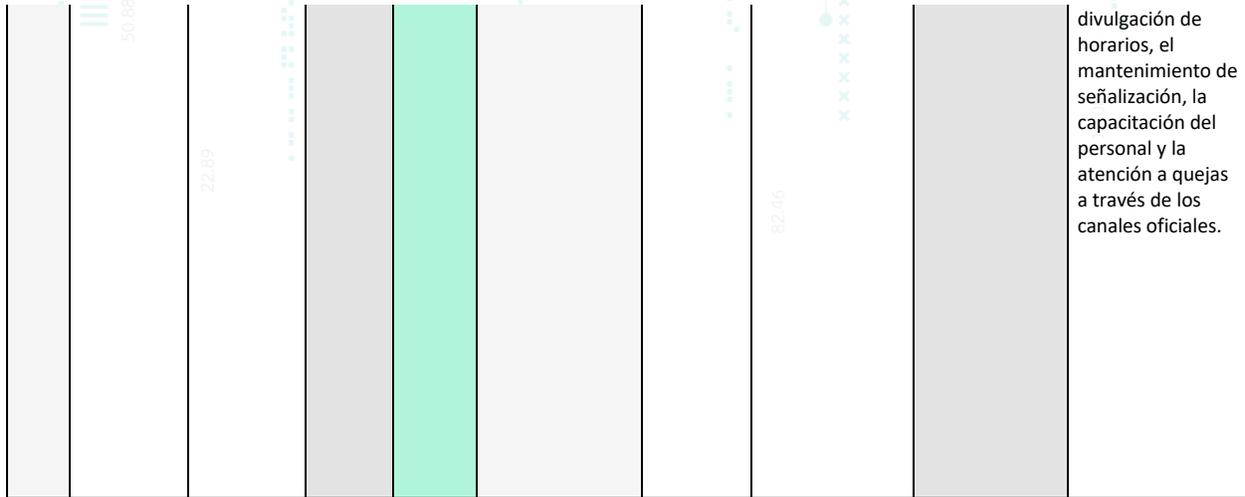


| | | | | | | | | | |
|-----|------------|------------|---------|-----------|---|----------|-----------------------------------|--|---|
| | 50.88 | 22.89 | | | | | | ha afectado la presencia continua en algunos sectores. Por ello, este proceso busca fortalecer la operación y garantizar una atención estable y eficiente en toda la ciudad. | |
| 376 | 2025-09-19 | 2025-09-24 | 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 | Queja de atención | Lamentamos los inconvenientes y agradecemos su reporte. Se informó al supervisor de la zona y se aplicará una nueva acción correctiva con la funcionaria, incluyendo retroalimentación y posibles medidas más estrictas. |
| 367 | 2025-07-17 | 2025-07-22 | Cerrado | En Tiempo | Usuario se comunica solicitando información relacionada con las definiciones jurídicas para el cobro de zonas de parqueo público | Petición | Zonas de Estacionamiento Regulado | Información contractual | Se realizó la verificación interna, logrando identificar al orientador involucrado gracias al material suministrado. El primer cobro realizado fue procedente según el reglamento ZER, mientras que el segundo fue asumido por el orientador al no ser válido. Adicionalmente, se adelanta una revisión interna por una posible omisión y manejo inadecuado de dinero. De confirmarse alguna falta, se aplicarán las medidas disciplinarias correspondientes. |



| | | | | | | | | | |
|-----|------------|------------|---------|-----------|---|----------|-----------------------------------|-------------------|--|
| 371 | 2025-08-13 | 2025-08-18 | 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 | Queja de atención | Tras recibir su comunicación, se realizó una indagación interna que permitió identificar a la orientadora involucrada. Se llevó a cabo una reunión de retroalimentación y se reforzaron los lineamientos operativos y de atención. La orientadora será citada a audiencia de descargos para aplicar las medidas disciplinarias correspondientes. Además, se reiteraron las responsabilidades del cargo para prevenir hechos similares. |
| 377 | 2025-09-24 | 2025-09-29 | Cerrado | En Tiempo | Usuario se comunica solicitando información sobre vacantes dentro de la organización para desarrollo de software | Petición | Talento Humano | Información | Se brinda información sobre el estado de vacantes para desarrolladores de software |
| 375 | 2025-09-05 | 2025-09-10 | Cerrado | En Tiempo | Operación zonas de estacionamiento regulado: Usuario de zonas azules manifiesta inconformidad con la atención al cliente y el cobro de tiquetes | Reclamo | Zonas de Estacionamiento Regulado | Incumplimiento | El cobro realizado fue válido y se efectuó dentro del horario autorizado según el Decreto 0489 de 2017, por lo que no procede devolución de dinero. Se adjunta el acto administrativo que regula la Zona Naranja y se confirma que la señalización cumple con la norma. No habrá sanción al orientador, pues actuó conforme a sus funciones. Además, se reforzará la |





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

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