

## PEOPLE CONTACT FORTALECE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DEL DERECHO DE PETICIÓN Y LAS PQRSD

### Conozca los canales dispuestos para comunicarse con la entidad

En cumplimiento de los principios de transparencia, participación ciudadana, acceso a la información pública y servicio al ciudadano, People Contact S.A.S. en Reestructuración invita a la ciudadanía, clientes, proveedores, entidades públicas, organismos de control y demás grupos de interés a utilizar los mecanismos institucionales habilitados para presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con la gestión de la organización.

La participación ciudadana constituye un elemento fundamental para el fortalecimiento de la gestión institucional, ya que permite a los ciudadanos ejercer sus derechos, realizar seguimiento a las actuaciones de las entidades y contribuir al mejoramiento continuo de los servicios prestados.

### ¿Qué es el Derecho de Petición?

El derecho de petición es un derecho fundamental consagrado en la Constitución Política de Colombia y regulado por la Ley 1755 de 2015, mediante el cual toda persona puede presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades y obtener una respuesta clara, oportuna y de fondo dentro de los términos establecidos por la ley.

A través de este mecanismo, los ciudadanos pueden solicitar información, presentar consultas, formular solicitudes de interés particular o general y requerir actuaciones relacionadas con la gestión institucional.

### ¿Qué son las PQRSD?

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) son mecanismos que permiten a los ciudadanos y grupos de interés interactuar con la entidad para expresar sus necesidades, inquietudes o inconformidades.

### Petición

Solicitud presentada por una persona para obtener información, documentos, conceptos o actuaciones relacionadas con la gestión institucional.



## **Queja**

Manifestación de inconformidad relacionada con la conducta o actuación de un funcionario, colaborador o contratista de la entidad.

## **Reclamo**

Solicitud presentada por un ciudadano cuando considera que un servicio prestado por la entidad no ha cumplido con las condiciones esperadas o cuando requiere la corrección de una situación específica.

## **Sugerencia**

Propuesta o recomendación orientada a mejorar los servicios, procesos o actividades desarrolladas por la organización.

## **Denuncia**

Comunicación mediante la cual se informa la posible ocurrencia de hechos que puedan constituir irregularidades, actos de corrupción o incumplimientos normativos.

## **Canales de Atención Disponibles**

People Contact pone a disposición de sus grupos de interés los siguientes canales de atención:

### **Sistema de PQRSD**

Los ciudadanos pueden registrar sus solicitudes a través del siguiente enlace:

<https://pqr.peoplecontact.com.co/home>

### **Página Web Institucional**

[www.peoplecontact.com.co](http://www.peoplecontact.com.co)

### **Correo Electrónico Institucional**

Los ciudadanos también pueden remitir sus solicitudes a través de los canales oficiales de atención publicados en la página web institucional.

## Atención Presencial

Los usuarios podrán acudir a las instalaciones de People Contact durante los horarios de atención establecidos por la entidad.

## Términos de Respuesta

People Contact atiende las solicitudes presentadas por los ciudadanos dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables, garantizando respuestas oportunas, claras y de fondo.

## Nuestro Compromiso

People Contact S.A.S. en Reestructuración reafirma su compromiso con la transparencia, la participación ciudadana y el fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadano, promoviendo espacios de comunicación abiertos que permitan mejorar continuamente la gestión institucional y fortalecer la confianza de nuestros grupos de interés.

*La participación ciudadana fortalece la transparencia. Sus opiniones, solicitudes y aportes contribuyen al mejoramiento continuo de nuestra organización.*

Campaña de Participación Ciudadana 2026 – Primer Trimestre  
Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) 2026  
Componente: Participación Ciudadana y Control Social  
Actividad: Divulgación de mecanismos de participación ciudadana  
Responsable: Dirección de Planeación y Mejoramiento Continuo – Comité de Transparencia

