	MANUAL PQRS PEOPLE CONTACT		CODIGO: M.MC.M12 VERSION: 05
	FECHA EMISIÓN: 02/02/2021	FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 17/06/2026	

MANUAL DE USUARIO PARA LA RADICACIÓN Y CONSULTA DE PQRS

1. Introducción

People Contact S.A.S. en Reestructuración dispone de un canal virtual para la radicación y consulta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y solicitudes de acceso a la información pública, con el fin de facilitar la atención oportuna de los requerimientos presentados por la ciudadanía, usuarios y demás grupos de interés.

El presente manual tiene como finalidad orientar de manera clara, sencilla y práctica a los usuarios en el uso del aplicativo web de PQRS, permitiéndoles conocer el procedimiento para registrar una solicitud, hacer seguimiento a su trámite y consultar su estado. Su construcción responde a la recomendación de diferenciar el documento público dirigido al ciudadano del instructivo operativo interno del sistema.

2. Objetivo

Brindar una guía clara y estructurada para la radicación y consulta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y solicitudes de acceso a la información pública a través del aplicativo web de People Contact S.A.S. en Reestructuración, facilitando la comprensión y el adecuado uso del servicio informático electrónico dispuesto por la entidad.

3. Alcance

El presente manual aplica desde el momento en que el usuario ingresa al canal virtual de PQRS para registrar su solicitud, hasta la consulta del estado del trámite y la recepción de la respuesta por los canales informados al momento de la radicación.



MANUAL PQRS PEOPLE CONTACT

CODIGO: M.MC.M12
VERSIÓN: 05

FECHA EMISIÓN: 02/02/2021

FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 17/06/2026

4. Marco normativo

El presente manual se fundamenta en la Constitución Política de Colombia, artículo 23, que consagra el derecho fundamental de petición; en la Ley 1755 de 2015, que regula ese derecho; en la Ley 1437 de 2011, en lo relacionado con el trámite de las peticiones; en la Ley 1712 de 2014, sobre transparencia y acceso a la información pública; en la Ley 1474 de 2011, artículo 76, sobre atención al ciudadano; y en el Decreto 1166 de 2016, que reglamenta la presentación y radicación de peticiones verbales.

Como normas complementarias, pueden referenciarse la Ley 57 de 1985, en lo pertinente al acceso a documentos públicos; la Ley 962 de 2005, sobre racionalización de trámites y uso de medios electrónicos; y el Decreto Ley 019 de 2012, relacionado con la simplificación y supresión de trámites innecesarios.

5. Definiciones

Para efectos del presente manual, se adoptan las siguientes definiciones:

Derecho de petición: derecho fundamental que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y obtener una respuesta pronta, de fondo y congruente.


Petición: solicitud mediante la cual una persona requiere información, intervención, reconocimiento de un derecho, resolución de una situación jurídica o prestación de un servicio.

Petición anónima: solicitud presentada sin identificación del peticionario, cuya procedencia debe analizarse conforme al marco legal y jurisprudencial aplicable.

Queja: manifestación de inconformidad relacionada con la conducta, atención o actuación de un servidor, colaborador o dependencia.

Reclamo: expresión de insatisfacción frente a un servicio recibido, la falta de prestación de este o el incumplimiento de una obligación.

Sugerencia: recomendación o propuesta orientada al mejoramiento de la atención, los trámites, servicios o procesos de la entidad.

	MANUAL PQRS PEOPLE CONTACT		CODIGO: M.MC.M12 VERSIÓN: 05
	FECHA EMISIÓN: 02/02/2021	FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 17/06/2026	

Denuncia: puesta en conocimiento de un posible hecho irregular o ilícito.

Solicitud de acceso a la información pública: petición verbal, escrita o electrónica presentada por cualquier persona para conocer u obtener información pública, la cual no podrá rechazarse por fundamentación inadecuada o incompleta.

Radicado: número o código único generado por el sistema al momento de registrar exitosamente una solicitud, el cual permite su posterior consulta y seguimiento. El nuevo aplicativo muestra al usuario este dato al finalizar el envío.

6. Roles y responsables

Para efectos del presente manual, se identifican los siguientes roles generales:

Usuario o peticionario: persona natural o jurídica que presenta una PQRS o una solicitud de acceso a la información pública a través de los canales habilitados por People Contact S.A.S. en Reestructuración.

Dependencia competente: área encargada de analizar, tramitar y proyectar la respuesta correspondiente, de acuerdo con la naturaleza de la solicitud.


Dependencia o instancia responsable de atención al ciudadano y PQRS: responsable de recibir, canalizar y hacer seguimiento al trámite de las solicitudes, conforme a la estructura organizacional adoptada por la entidad.

Administrador funcional del sistema: responsable del soporte y administración operativa del aplicativo, cuando corresponda.

7. Tipos de derecho de petición

People Contact S.A.S. en Reestructuración reconoce, entre otros, los siguientes tipos de derecho de petición:

Derecho de petición en interés general: es aquel que puede ejercer cualquier persona respecto de asuntos que no afectan de manera exclusiva al solicitante, sino que se relacionan con motivos de conveniencia o interés colectivo. La Constitución reconoce las peticiones por motivos de interés general o particular, y la regulación vigente del derecho de petición desarrolla ese marco.

	MANUAL PQRS PEOPLE CONTACT		CODIGO: M.MC.M12 VERSIÓN: 05
	FECHA EMISIÓN: 02/02/2021	FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 17/06/2026	

Derecho de petición en interés particular: es aquel mediante el cual una persona formula una solicitud relacionada con una situación que la afecta de manera directa e individual, y que puede materializarse en petición, queja, reclamo, solicitud de información u otra manifestación permitida por la ley.

Además de lo anterior, a través del aplicativo podrán presentarse peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información pública, conforme a las opciones habilitadas por el sistema.

8. Canales de atención

People Contact S.A.S. en Reestructuración dispone de canales oficiales para la recepción y trámite de PQRS y solicitudes de acceso a la información pública.

Canal web: <https://pqr.peoplecontact.com.co/>

Correo electrónico: contacto@peoplecontact.com.co

Atención presencial: Calle 19#16-04 antiguo terminal de transportes

Atención telefónica: 606 8896800 ext 60500

9. Condiciones generales para la presentación de solicitudes


Toda petición debe presentarse en forma respetuosa. La normatividad prevé que las peticiones irrespetuosas pueden ser rechazadas. Así mismo, cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, la entidad podrá solicitar al interesado que la aclare o corrija dentro del término legal; de no hacerlo, podrá disponerse su archivo en los términos previstos por la ley.

En ningún caso podrá rechazarse una solicitud por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta. Las peticiones pueden presentarse verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

10. Procedimiento para radicar una PQRS en el aplicativo

10.1 Ingreso al aplicativo

El usuario deberá ingresar al enlace oficial dispuesto por People Contact S.A.S. en Reestructuración para la gestión de PQRS.

	MANUAL PQRS PEOPLE CONTACT		CODIGO: M.MC.M12 VERSIÓN: 05
	FECHA EMISIÓN: 02/02/2021	FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 17/06/2026	

P

PQRS
System

[Inicio](#)
[Crear PQRS](#)
[Consultar](#)

Acceso Admin



¿Qué necesitas hacer?

Elige el tipo de solicitud que mejor se adapte a tu necesidad

📄

Petición

Solicita información, documentos o servicios específicos de manera formal.

✖

Queja

Expresa tu inconformidad sobre un servicio o atención que recibiste.

★

Reclamo


Exige la solución de un problema o el cumplimiento de tus derechos.

📁

Solicitud

⚠

Denuncia



Acceso Administrativo

Ingresa tus credenciales para acceder al panel de administración

[← Volver al inicio](#)

Correo electrónico *

Contraseña *

¿Olvidaste tu contraseña?

🔑 Iniciar sesión

Solo personal autorizado. Este acceso es exclusivo para administradores del sistema.

10.2 Selección del tipo de radicación

El sistema permite presentar la solicitud de manera identificada o anónima. El usuario deberá seleccionar la opción que corresponda antes de continuar con el diligenciamiento del formulario.



MANUAL PQRS PEOPLE CONTACT

CODIGO: M.MC.M12
VERSIÓN: 05

FECHA EMISIÓN: 02/02/2021

FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 17/06/2026



Formulario de Solicitud

Complete la información para crear su solicitud

Validar Documento

Ingrese su documento de identidad:

Ingrese su documento de identidad:

Número de documento

Validar

Registrar caso como usuario anónimo

Modo usuario registrado

[← Volver al inicio](#)

[Enviar Solicitud](#)

Validar Documento

Ingrese su documento de identidad:

Ingrese su documento de identidad:

999999999

Validar

Registrar caso como usuario anónimo (Documento: 999999999)

Modo anónimo activo

Validar Documento

Ingrese su documento de identidad:

Ingrese su documento de identidad:

1002633614


Validar

Registrar caso como usuario anónimo

Modo usuario registrado

[← Volver al inicio](#)

[Enviar Solicitud](#)

	MANUAL PQRS PEOPLE CONTACT		CODIGO: M.MC.M12 VERSION: 05
	FECHA EMISIÓN: 02/02/2021	FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 17/06/2026	

10.3 Diligenciamiento de datos del solicitante

Cuando la solicitud no sea anónima, el usuario deberá registrar la información solicitada por el sistema, necesaria para la gestión del trámite y el envío de la respuesta.

i **Ciente nuevo:** Complete todos los campos obligatorios para crear el cliente.

Número de documento: * <input style="width: 90%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="1002633614"/>	Tipo documento: * <input style="width: 90%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="Cédula de Ciudadanía"/>
Primer nombre: * <input style="width: 90%; border: 1px solid #ccc;" type="text"/>	Segundo nombre: <input style="width: 90%; border: 1px solid #ccc;" type="text"/>
Primer apellido: * <input style="width: 90%; border: 1px solid #ccc;" type="text"/>	Segundo apellido: <input style="width: 90%; border: 1px solid #ccc;" type="text"/>
Correo electrónico: * <input style="width: 95%; border: 1px solid #ccc;" type="text"/>	
Dirección de correspondencia: * <input style="width: 95%; border: 1px solid #ccc;" type="text"/>	
Teléfono: * <input style="width: 90%; border: 1px solid #ccc;" type="text"/>	Teléfono alternativo: <input style="width: 90%; border: 1px solid #ccc;" type="text"/>
Género: * <input style="width: 95%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="Seleccione..."/>	

10.4 Clasificación de la solicitud

El usuario deberá seleccionar la información correspondiente a su requerimiento, conforme a las opciones habilitadas en el sistema, tales como tipo de solicitud, área, motivo y detalle. El aplicativo habilita estas opciones de manera progresiva según la selección realizada por el usuario.



MANUAL PQRS PEOPLE CONTACT

CODIGO: M.MC.M12
VERSIÓN: 05

FECHA EMISIÓN: 02/02/2021

FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 17/06/2026

Información del Caso

Seleccione el tipo, área, motivo y detalle de su solicitud:

Tipo de Solicitud: *

Seleccione un tipo

Área: *

Seleccione un área

Motivo: *

Seleccione un motivo

Detalle: *

Seleccione un detalle

10.5 Descripción de la solicitud

El usuario deberá registrar de manera clara, concreta y respetuosa los hechos, circunstancias o requerimientos que fundamentan su solicitud.

Observaciones

Observaciones: *

Ingrese sus observaciones aquí...

Aviso de aceptación de condiciones.

"Al hacer clic el botón enviar, usted acepta la remisión de la PQRS a la entidad People Contact. Sus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos. En la opción consulta de PQRS podrá verificar el estado de la respuesta."

En caso que la solicitud de información sea de naturaleza de identidad reservada, deberá efectuar el respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación, haciendo clic en el siguiente link:

https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page

Los términos que aplican en la presentación de quejas anónimas, serán conforme con la siguiente normativa: artículo 38 de la Ley 734 de 2002 y artículo 69; de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005"

Acepto las condiciones *

Adjuntar archivo (opcional):




Seleccionar archivo

PDF, JPG, PNG (máx. 5MB)

← Volver al inicio

Enviar Solicitud ⚠

	MANUAL PQRS PEOPLE CONTACT		CODIGO: M.MC.M12 VERSION: 05
	FECHA EMISIÓN: 02/02/2021	FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 17/06/2026	

10.6 Adjuntar documentos

El aplicativo permite adjuntar archivos de soporte cuando ello resulte necesario para complementar la solicitud. Esta opción es de carácter opcional.

Adjuntar archivo (opcional):



Seleccionar archivo

PDF, JPG, PNG (máx. 5MB)

10.7 Aceptación de términos y envío

Antes de finalizar el registro, el usuario deberá aceptar los términos y condiciones y, cuando corresponda, la autorización para el tratamiento de datos personales, y luego hacer clic en la opción de envío.

Aviso de aceptación de condiciones.

"Al hacer clic el botón enviar, usted acepta la remisión de la PQRS a la entidad People Contact. Sus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos. En la opción consulta de PQRS podrá verificar el estado de la respuesta."

En caso que la solicitud de información sea de naturaleza de identidad reservada, deberá efectuar el respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación, haciendo clic en el siguiente link:

https://www.procuraduria.gov.co/porta/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page

Los términos que aplican en la presentación de quejas anónimas, serán conforme con la siguiente normativa: artículo 38 de la Ley 734 de 2002 y artículo 69; de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005"

Acepto las condiciones *

← Volver al inicio
Enviar Solicitud ▲

10.8 Generación del radicado

Una vez enviada la solicitud, el sistema generará un número de radicado que deberá ser conservado por el usuario, ya que será requerido para la consulta y seguimiento del trámite.



MANUAL PQRS PEOPLE CONTACT

CODIGO: M.MC.M12
VERSIÓN: 05

FECHA EMISIÓN: 02/02/2021

FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 17/06/2026

¡Solicitud enviada!

Tu solicitud fue radicada exitosamente.

Código de radicado: **R_4_2026**

Documento: 999999999

Correo: **anonimo@sisistema.com**

Guarda este código y tus datos para consultar el estado de tu solicitud en el sistema.

Entendido

11. Procedimiento para consultar una PQRS

Una vez radicada la solicitud, el usuario podrá consultar su estado mediante el módulo de consulta dispuesto en el aplicativo.

Para ello, deberá ingresar a la opción de consulta, diligenciar los datos de verificación exigidos por el sistema, los cuales son el número de radicado y el documento de la persona solicitante, datos que se pueden verificar en la imagen mostrada anteriormente, en donde se genera y se nos muestra el radicado de la solicitud, y revisar la información que allí se despliega sobre el estado del trámite.



MANUAL PQRS PEOPLE CONTACT

CODIGO: M.MC.M12
VERSIÓN: 05

FECHA EMISIÓN: 02/02/2021

FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 17/06/2026



Inicio [Crear PQRS](#) [Consultar](#) [Acceso Admin](#)



Consultar PQRS

Ingresa tu número de radicado y documento para consultar el estado y seguimiento de tu solicitud.

[Inicio](#) > [Consultar PQRS](#)

Buscar Solicitud

Ingresa el código de radicado y número de documento

Código de Radicado *

Q_129_2026

Número de Documento *

999999999

[Buscar Solicitud](#)

[Limpiar](#)

✓ Solicitud encontrada exitosamente

Solicitud Q_125_2026

[Información detallada de su solicitud](#)

[Pendiente \(avance\)](#)

Código:

[Q_125_2026](#)

Fecha de Registro:

06/04/2026, 11:38

Fecha Límite:

20/04/2026, 11:38

Estado:

[Pendiente \(avance\)](#)

Observaciones:

PRUEBA ZONAS AZULES

Solicitante

Nombre:

Anónimo Anónimo Anónimo Anónimo

Documento:

Anónimo: 999999999

Correo:


anonimo@gmail.com

Teléfono:

Anónimo

Dirección:

Anónimo

 People Contact <small>TECNOLOGIA E INNOVACION PARA TODOS</small>	MANUAL PQRS PEOPLE CONTACT		CODIGO: M.MC.M12 VERSION: 05
	FECHA EMISIÓN: 02/02/2021	FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 17/06/2026	

⚙️
Historial de Trámites

Total de trámites: 1

1 **Queja**
06/04/2026, 11:38

Área: ZER

Motivo: Inconformidad

Detalle: Queja por sanciones, mal servicio o inconsistencias

Pendiente (avance)

Responsable: Jhon Silva
 director.zer@peoplecontact.co

Sin archivo adjunto en este trámite

12. Respuestas

La dependencia responsable elaborará la respuesta de fondo a la solicitud presentada y esta será remitida a la dirección física o electrónica informada por el usuario al momento del registro, o por el canal autorizado para ello.


Cuando el peticionario no haya suministrado dirección física, electrónica o demás datos de contacto necesarios, se dará aplicación al procedimiento de notificación o publicación que corresponda conforme a la normatividad vigente.

13. Tiempos de respuesta

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información pública serán tramitadas bajo los principios, términos y procedimientos contemplados en la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes.

Por regla general, los términos máximos de respuesta son los siguientes: quince (15) días hábiles para peticiones en interés general o particular; diez (10) días hábiles para solicitudes de documentos e información; y treinta (30) días hábiles para consultas. Los días se cuentan a partir del día hábil siguiente a la radicación de la solicitud.

Los anteriores plazos son máximos, por lo que la entidad deberá actuar con celeridad y eficacia en la atención de los requerimientos. Cuando excepcionalmente no sea

	MANUAL PQRS PEOPLE CONTACT		CODIGO: M.MC.M12 VERSION: 05
	FECHA EMISIÓN: 02/02/2021	FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 17/06/2026	

posible resolver la petición dentro de los términos señalados, la entidad deberá informar esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término legal, indicar los motivos de la demora y señalar el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

14. Recomendaciones para el usuario

Se recomienda verificar que la información registrada sea correcta antes de enviar la solicitud.

La descripción del requerimiento debe ser clara, concreta y respetuosa.

Cuando sea necesario, pueden adjuntarse documentos de soporte que faciliten el análisis de la solicitud.

Es importante conservar el número de radicado generado por el sistema para hacer seguimiento al trámite. El propio flujo del aplicativo refuerza esta necesidad al mostrar el radicado como dato principal de consulta.

15. Protección de datos personales

Los datos personales suministrados por el usuario serán tratados de conformidad con la normatividad vigente sobre protección de datos personales y con la política de tratamiento de datos personales adoptada por People Contact S.A.S. en Reestructuración.

[Política de tratamiento de datos personales People Contact S.A.S.](#)