INFORME DE EJECUCIÓN

PMM-CD-041-2025

PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA BRINDAR SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN AL SISTEMA INTEGRAL DE APOLO ATIENDE Y EL SISTEMA DE CALIFICACIÓN DE SERVICIO CON SUS RESPECTIVOS MEDIDORES DE SATISFACCIÓN EN LAS INSTALACIONES DE LA PERSONERIA MUNICIPAL DE MANIZALES

PERSONERÍA MUNICIPAL DE MANIZALES – PEMA

INGESOFTSI SAS

NIT 901065175-8

Diciembre del 2025

Tabla de contenido

Obligaciones Especificas: *4*

1. Realizar Monitoreo y Gestión del Rendimiento. o Supervisión de la Plataforma 4

2. Realizar la implementación de medidas de seguridad para proteger la integridad y disponibilidad de la información Respaldo de Datos: 10

3. El contratista deberá implementar las interfaces de interoperabilidad necesarias (API REST o servicios web equivalentes) 13

4. El contratista deberá implementar, dentro del flujo de recepción del usuario (presencial, telefónico o virtual), un formulario único de caracterización socio-demográfica que capture y mantenga, al menos, la siguiente información normalizada 14

5. Deberá de realizar una actualización periódica al sistema que permitirá la actualización de la ficha del usuario, registrando historial de cambios y fecha de última verificación, con alertas para depuración anual de datos.....18

6. El contratista deberá de implementar un módulo de mapa de calor interactivo 18

7. Durante la vigencia del contrato, debe garantizarse la actualización del Sistema de Turnos y de Calificación del Servicio sin costo adicional a la Personería de Manizales siempre y cuando existan liberación de nuevas versiones 19

8. Informar al supervisor del contrato sobre cualquier reemplazo o asignación de personal nuevo para la ejecución del contrato. 19

9. Atender los requerimientos de soporte en máximo Ocho (8) horas Hábiles por los canales de comunicación establecidos en la oferta.....20

10. Capacitar al personal de atención al ciudadano de PEMA de manera presencial en los siguientes aspectos de los Hardware y Softwares adquiridos: 20

11. Responder por la calidad de los bienes contratados.....21

12. Garantizar la oportuna, eficaz y eficiente prestación del objeto contratado y responder por su calidad. 22

13. Mantener la reserva profesional sobre la información que le sea suministrada para la ejecución del contrato. 23

14. Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato, que, junto con la.....24

propuesta presentada por EL CONTRATISTA, son documentos que forman.....24

parte integral del mismo.....24

15. Mantener indemne a la Entidad contratante por cualquier anomalía en la gestión de índole contractual que el mismo realice con personal que requiera para poder garantizar los servicios contratados por la Personería de Manizales.....24

16. Cumplir en debida forma y dentro del plazo de ejecución contractual los factores adicionales de calidad a los que voluntariamente y junto con la oferta se comprometió a desarrollar como criterios de puntuación adicional.....25

Obligaciones Especificas:

1. **Realizar Monitoreo y Gestión del Rendimiento. o Supervisión de la Plataforma**

Monitoreo proactivo del rendimiento del sistema y la infraestructura en la nube. o Reporting: Generación de informes periódicos sobre el estado del sistema, incidencias y acciones realizadas. Seguridad y Protección de Datos

Para el monitoreo de los servicios de base de datos se está utilizando una herramienta externa la cual está disponible 7 días a la semana, durante las 24 horas, y con la que se recopila información de métricas de rendimiento de forma permanente. Adicionalmente se cuenta con la revisión periódica del DBA para validar algún ISSUE que se pueda presentar.

Como valor agregado, se monitorean los servidores a nivel de sistema operativo del cual se toman permanentemente métricas de consumo de CPU, RAM, DISCO entre otras características.

DATOS DE CONEXION SO.

Servidor Producción (Sistema Operativo)

ITEM	VALOR
IP	192.99.42.80
SO	Centos

DESCRIPCION GENERAL INSTANCIA

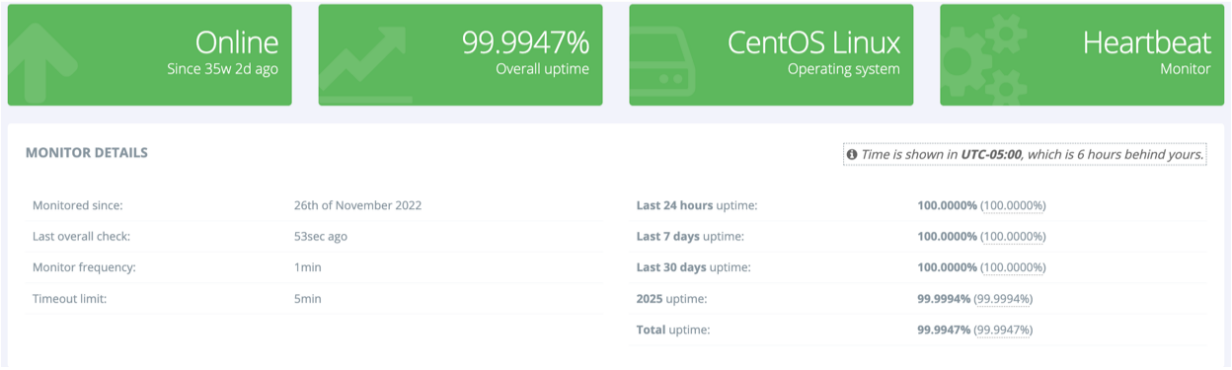
Instancia

ITEM	VALOR
URL	pema.appoloatiende.com
Cliente	personería Municipal de Manizales - PEMA
Root	/datos/www/virtual/pema.appoloatiende.com
Tipo disco	SSD
Tamaño disco	160 GB
Espacio ocupado	7,46 GB
RAM	8 GB
ARCHIVELOG	SI

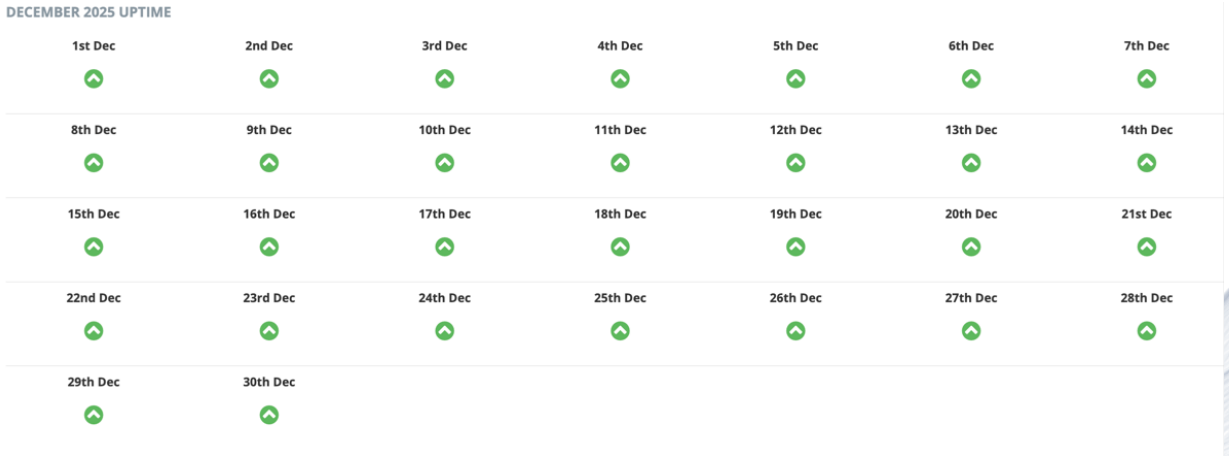
MÉTRICAS

En la siguiente imagen se presenta la información concerniente al monitoreo permanente que se hace al servidor, siendo el dato más relevante el tiempo al aire el cual representa el tiempo que ha estado disponible el servicio sin caídas ni interrupciones y como se puede apreciar es del 99.998% de tiempo al aire sin ningún tipo de interrupción.





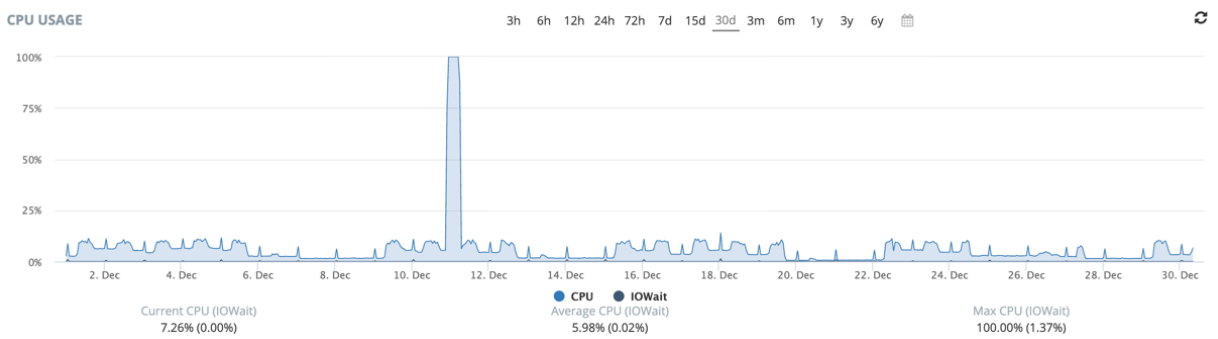
En la siguiente gráfica se muestra el comportamiento que ha tenido el servicio para los meses de Noviembre y Diciembre de 2025 en dónde las flechas arriba representan los días sin ningún tipo de caída y los días con flechas hacia abajo representan jornadas con algún tipo de interrupción. Para este caso no se tuvo ningún tipo de fallo.



MONITOREO SERVIDOR PRODUCCION

CPU

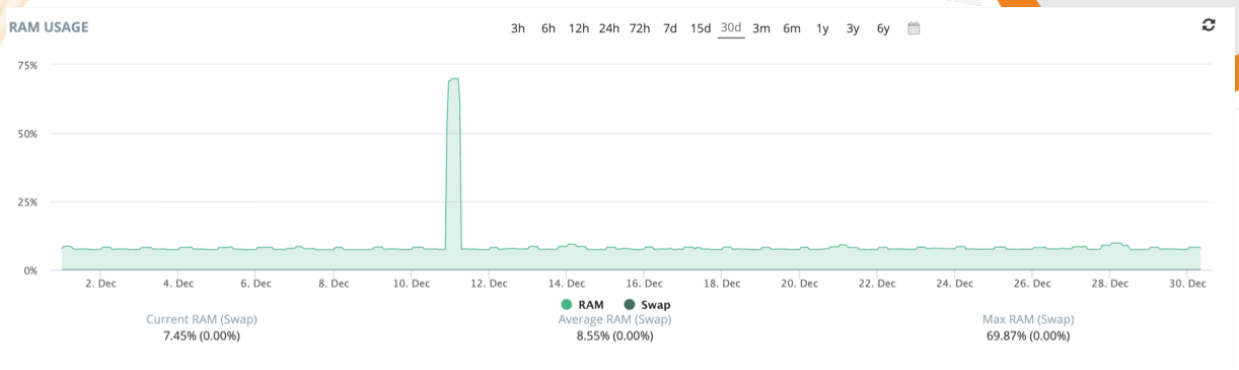
Como se puede observar en la siguiente gráfica, el comportamiento de consumo de CPU del servidor en general ha sido muy estable, sin superar los umbrales impuestos, llegando muy pocas veces a picos máximos del 7,26 %, y manteniéndose en promedio de 5.98% de uso de CPU, lo cual es un muy buen indicador; este promedio de consumo de CPU está compuesto para el mes de diciembre de 2025.



MEMORIA RAM

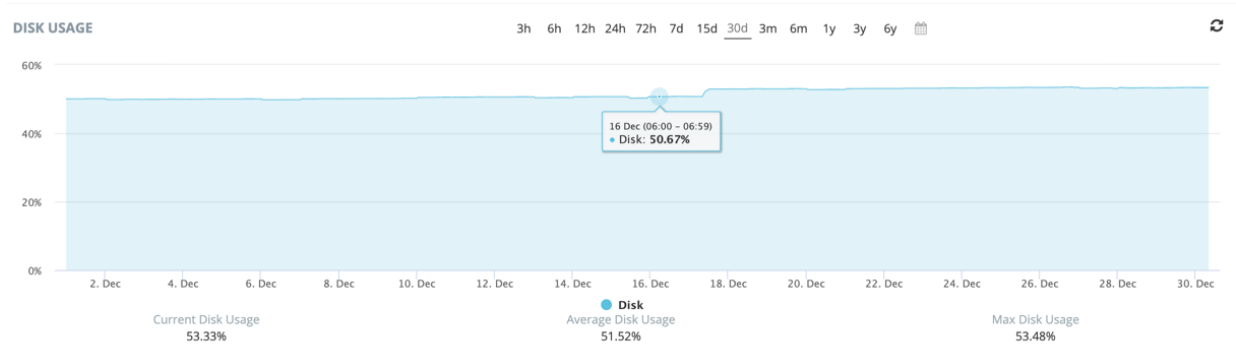
De acuerdo con la siguiente imagen, se puede observar que el consumo de memoria RAM no sobrepasa el 69,87 % de uso, lo que indica que la máquina no tiene problemas referentes con este aspecto.

Es importante tener en cuenta que la memoria desde el sistema operativo aparece con muy poca disponibilidad, sin embargo, se debe entender que la memoria figura como disponible, lo cual indica que el sistema operativo no la está usando, pero la tiene reservada. Lo anterior es un comportamiento normal de LINUX.



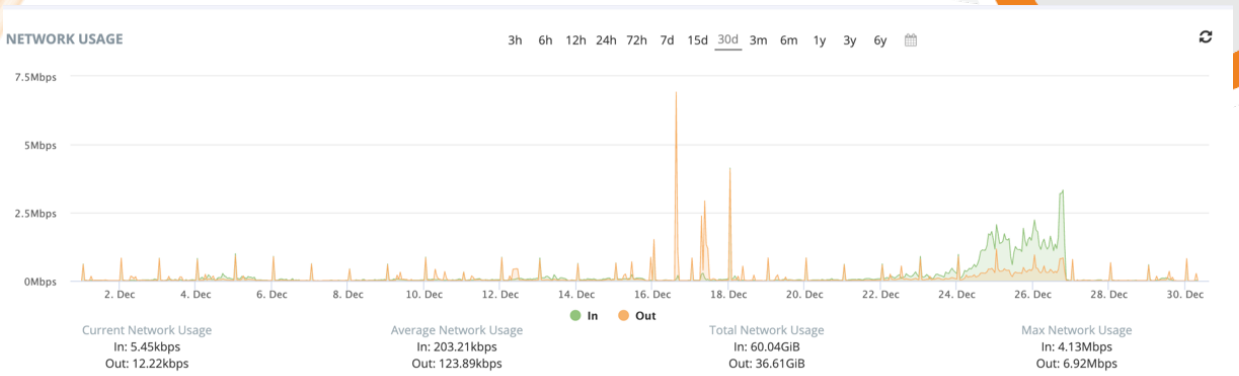
DISCO DURO

De acuerdo con la siguiente imagen, se puede observar que el uso del disco duro ha tenido un comportamiento estable de alrededor 53,48% de lo cual demuestra que se tiene un funcionamiento constante sin problemas.



USO DE RED

Comportamiento saludable y estable: No se observan crecimientos sostenidos ni degradaciones; los picos son consistentes y repetitivos, lo que sugiere estabilidad de demanda del mes de diciembre, EL trabajo principal de la instancia que es servir respuestas/datos hacia afuera (alto Out), con entradas discretas (bajo In), los picos máximos se mantienen por debajo de 6,92 Mbps; si la interfaz y el plan de red permiten mucho más, hay margen. Si existe limitación de 5–10 Mbps, los picos rozan el techo y podrían generar colas en horas pico.



MONITOREO USO DE LA INSTANCIA

ESTADISTICAS

En el marco de este informe, se presenta un análisis detallado del comportamiento de los servicios atendidos durante el mes de diciembre de 2025 El objetivo de este análisis es comprender la evolución de los servicios atendidos a lo largo del tiempo y determinar posibles tendencias o variaciones significativas.

Para lograr esto, se han recopilado los datos sobre la cantidad de servicios atendidos en función de la fecha. Estos datos se presentan en los siguientes gráficos arrojados por el sistema mediante sus tablero de Business Intelligence en Power BI, Grafico que proporciona una visión clara y concisa de la distribución de servicios atendidos a lo largo del mes de Diciembre de 2025.

Además, para facilitar la interpretación de los resultados, la relación entre la fecha y la cantidad de servicios atendidos. Estos gráficos permite identificar de manera rápida y sencilla las tendencias y fluctuaciones en la demanda de servicios a lo largo del mes de diciembre de 2025.

Los datos presentados en esta sección ayudan para la toma de decisiones y la optimización de nuestros recursos. Al comprender mejor los patrones de demanda y los

posibles factores que influyen en ellos, podremos adaptar nuestras operaciones y recursos de manera más eficiente y efectiva.

En conclusión se evidencia que se han realizado 10.016 atenciones desde junio hasta el 20 de septiembre de 2025 a través de la plataforma Appoloatiende, este análisis del comportamiento de los servicios atendidos durante el sistema desde la entrada en ejecución del contrato, brinda una visión integral de la evolución de la demanda a lo largo del tiempo. Los datos presentados en la tabla y el gráfico adjuntos en este informe proporcionan una base sólida para la toma de decisiones informadas y la implementación de mejoras continuas en nuestros servicios.

DICIEMBRE: Atenciones realizadas: 2.765



2. **Realizar la implementación de medidas de seguridad para proteger la integridad y disponibilidad de la información Respaldo de Datos:**

Realización de copias de seguridad regulares para asegurar la recuperación de datos ante cualquier eventualidad.

El sistema de respaldo implementado en nuestra infraestructura para Appoloatiende en la instancia de PEMA comienza con un proceso fundamental: la generación de exportaciones (exports) de la base de datos. Este procedimiento constituye la primera línea de defensa en nuestra estrategia de protección de datos.

La ejecución de este proceso ha sido programada para realizarse diariamente a medianoche, un horario estratégicamente seleccionado que minimiza el impacto en las operaciones regulares del sistema. Durante este período de baja actividad transaccional, se reduce significativamente la probabilidad de conflictos o inconsistencias en los datos exportados.

Este mecanismo automatizado garantiza la creación sistemática de copias de seguridad actualizadas, permitiendo la recuperación de información en caso de fallos técnicos, errores humanos o incidentes de seguridad. La regularidad nocturna del proceso asegura que nunca se pierdan más de 24 horas de datos, estableciendo así un punto de restauración confiable y reciente.

La implementación de este proceso inicial de backup representa una práctica esencial en la gestión responsable de bases de datos, cumpliendo con los estándares de continuidad operacional y preservación de información crítica para la Personeria Municipal de Manizales - PEMA.

La estructura creada es la que se muestra a continuación:

```
drwxr-xr-x 2 postgres postgres 4096 Aug 29 00:00 2025-08-29-weekly
drwxr-xr-x 2 postgres postgres 4096 Sep  5 00:00 2025-09-05-weekly
drwxr-xr-x 2 postgres postgres 4096 Sep 12 00:00 2025-09-12-weekly
drwxr-xr-x 2 postgres postgres 4096 Sep 19 00:00 2025-09-19-weekly
drwxr-xr-x 2 postgres postgres 4096 Sep 26 00:00 2025-09-26-weekly
drwxr-xr-x 2 postgres postgres 4096 Oct  1 00:00 2025-10-01-monthly
drwxr-xr-x 2 postgres postgres 4096 Oct  2 00:00 2025-10-02-daily
drwxr-xr-x 2 postgres postgres 4096 Oct  3 00:00 2025-10-03-weekly
drwxr-xr-x 2 postgres postgres 4096 Oct  4 00:00 2025-10-04-daily
drwxr-xr-x 2 postgres postgres 4096 Oct  5 00:00 2025-10-05-daily
drwxr-xr-x 2 postgres postgres 4096 Oct  6 00:00 2025-10-06-daily
drwxr-xr-x 2 postgres postgres 4096 Oct  7 00:00 2025-10-07-daily
drwxr-xr-x 2 postgres postgres 4096 Oct  8 00:00 2025-10-08-daily
drwxr-xr-x 2 postgres postgres 4096 Oct  9 00:00 2025-10-09-daily
```

Posteriormente a las 02:00 horas, se ejecuta una tarea programada utilizando el software de respaldo Duplicati, cuyo objetivo es resguardar la información crítica del sistema. Esta herramienta de código

abierto ha sido configurada para realizar copias de seguridad de directorios específicos de manera automatizada y eficiente.

La selección del horario nocturno responde a una estrategia operativa que busca minimizar el impacto en el rendimiento del sistema durante las horas de mayor actividad laboral. Este enfoque garantiza que los procesos de respaldo se ejecuten sin interferir con las operaciones diarias, aprovechando períodos de baja demanda computacional.

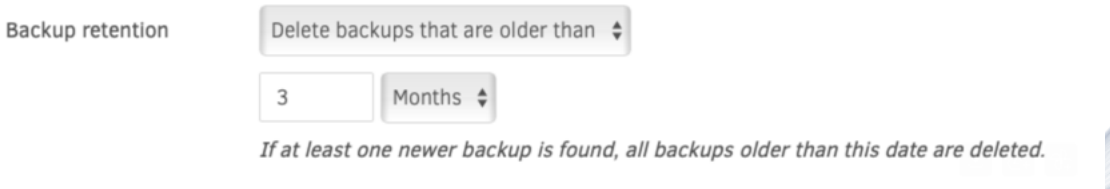
Duplicati ofrece ventajas significativas para esta implementación, incluyendo la capacidad de realizar respaldos incrementales, cifrado de datos y compresión de archivos. Estas características aseguran no solo la integridad de la información respaldada, sino también la optimización del espacio de almacenamiento y la protección de datos sensibles.

La ejecución programada de esta tarea constituye un componente esencial de la estrategia de continuidad del negocio, proporcionando un mecanismo confiable para la recuperación de datos ante eventuales contingencias. La automatización de este proceso mediante Duplicati representa una solución robusta y económica para la gestión de respaldos empresariales.

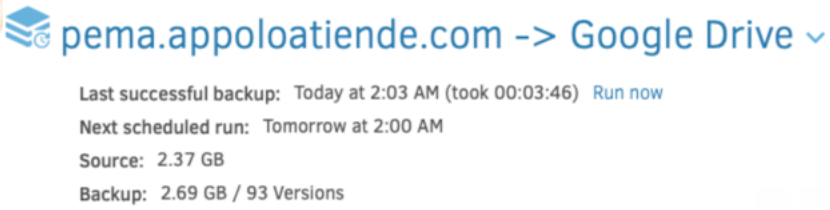
Se ejecuta una tarea que respalda los directorios:



en un espacio en Google Drive. El almacenamiento de esto es cifrado, comprimido y con de duplicación. La retención es de 3 meses:



Por último se muestra el resumen de la última tarea ejecutada:



3. **El contratista deberá implementar las interfaces de interoperabilidad necesarias (API REST o servicios web equivalentes)**

para que el sistema integral de turnos y el sistema de calificación de servicio —incluidos sus módulos de medición de satisfacción— se integren de forma nativa y bidireccional con el sistema documental,

Con el fin de lograr la interoperabilidad necesarias (API REST o servicios web equivalentes) para que el sistema integral de turnos y el sistema de calificación de servicio —incluidos sus módulos de medición de satisfacción— después de realizar todas las actividades previstas y completar con éxito la fase de requisitos iniciales, incluyendo la entrega de clasificaciones y la parametrización de sistemas. El proyecto se realizaron las siguientes etapas durante el mes de diciembre:

Etapa 1: Implementación y Validación de Servicios.

Inicialmente, el proyecto enfrentó un bloqueo crítico de conectividad: las pruebas iniciales con SoapUI indicaron que los servicio web de Admiarchi no estaban respondiendo, sin embargo, esta situación fue solucionada y en la actualidad los servicios web pueden ser consumidos sin ningún problema.

La resolución de este bloqueo fue de prioridad inmediata.

Actualmente nos encontramos actualizando una librería (clase de PHP) donde se están mapeando los servicios de Admiarchi para permitir su consumo directo desde appoloAtiende.

Objetivo y Alcance Funcional

El alcance de la integración se centra en lograr la interoperabilidad para la recepción, radicación, gestión y respuesta de solicitudes. Esto incluyó la implementación de nuevos procedimientos en el Web Service de Admiarchi:

Detalle Técnico
Tecnología: Consumo de Web Service (SOAP), fuente: Documentación Admiarchi |
Endpoint: https://ws.admiarchi.com:6361/Service.asmx, Fuente: Proyecto SoapUI
WSDL de Definición: https://ws.admiarchi.com:6361?WSDL, Fuente:Proyecto SoapUI

Avance de Tareas

Tarea	Responsable	Estado	Observaciones
Requisitos Iniciales	PeMa – AdmiArchi – AppoloAtiende	Completado	Los listados de clasificación, levantamiento de tipos de solicitud y parametrización de Admiarchi están finalizados
Validación inicial de servicios	AppoloAtiende	Completado	100% validado
Implementación consumo de servicios	AppoloAtiende	Completado	100% Implementado
Registro de solicitudes en AdmiArchi	AppoloAtiende	Completado	100% Registro de Solicitudes
Pruebas y QA	AppoloAtiende	Completado	100% pruebas y QA

4. El contratista deberá implementar, dentro del flujo de recepción del usuario (presencial, telefónico o virtual), un formulario único de caracterización socio-demográfica que capture y mantenga, al menos, la siguiente información normalizada

A la fecha del presente informe, el equipo técnico se terminó el desarrollo, sin embargo la implementación según la obligación contractual para la implementación del formulario único de caracterización socio-demográfica en el flujo de recepción del usuario (presencial, telefónico y virtual), conforme a las especificaciones técnicas y funcionales establecidas por la Personería Municipal de Manizales. Se encuentra en el ambiente preproductivo donde se realizan las últimas pruebas para ser aprobado y salir a producción



ACTIVIDADES EJECUTADAS EN LA FASE DE ANÁLISIS Y DISEÑO E IMPLEMENTACION

Durante esta etapa se están desarrollando las siguientes actividades:

1. **Análisis de Requerimientos Funcionales**

- Levantamiento detallado de los campos de captura del formulario único:
    - Datos de identificación (nombre completo, tipo y número de documento)
    - Datos de localización (dirección, barrio/vereda, municipio, departamento)
    - Condición socioeconómica (estrato, régimen de salud, población vulnerable)
    - Datos de contacto (teléfono fijo, celular, correo electrónico)
    - Canal de atención preferido y requerimientos de accesibilidad
- Definición de validaciones, reglas de negocio y listas parametrizables para campos normalizados.
- Diseño de la experiencia de usuario (UX/UI) para garantizar facilidad de captura en los tres canales de atención.

2. **Análisis de Integración con Sistemas Existentes**

- Mapeo de campos y metadatos para la sincronización con el sistema de información Google Maps.
- Definición de servicios de integración (APIs/Web Services) para vinculación de registros
- Diseño de estructura de metadatos para habilitación de búsquedas avanzadas y trazabilidad de información.

3. **Diseño de Módulo de Analítica y Reportes**

- Especificación técnica de tableros dinámicos con indicadores de:
    - Cobertura por estrato socioeconómico
    - Distribución por género
    - Atención a población vulnerable
    - Ubicación geográfica
- Diseño de filtros configurables por período y sede de atención.
- Definición de métricas y KPIs para seguimiento y toma de decisiones.

4. **Arquitectura de Seguridad y Protección de Datos Personales**

- Diseño de modelo de seguridad conforme a la Ley 1581 de 2012 (Protección de Datos Personales) y políticas internas de la entidad:
    - Cifrado de datos en tránsito (TLS/SSL)
    - Cifrado de datos en reposo
    - Control de acceso basado en roles (RBAC)

- Implementación de bitácora inmutable de consultas y accesos
- Políticas de tratamiento y consentimiento informado

ENTREGABLES DE LA FASE DE ANÁLISIS Y DISEÑO

Al finalizar esta etapa, se entregarán los siguientes documentos técnicos:

- Documento de Análisis de Requerimientos (RAD - Requirement Analysis Document)
- Casos de Uso del sistema
- Diagramas de flujo de procesos (presencial, telefónico, virtual)
- Diseño de base de datos y modelo entidad-relación
- Mockups y prototipos de interfaz de usuario
- Especificación de servicios de integración
- Documento de arquitectura de seguridad
- Plan de pruebas funcionales y de integración

Fase 2: Desarrollo

- Construcción del formulario de caracterización en los tres canales
- Desarrollo de servicios de integración con gestión documental
- Implementación de módulo de analítica y tableros dinámicos
- Codificación de controles de seguridad y protección de datos

Fase 3: Pruebas

- Pruebas unitarias de componentes
- Pruebas de integración con sistemas existentes
- Pruebas de seguridad y vulnerabilidades
- Pruebas de usabilidad y aceptación de usuario (UAT)
- Pruebas de carga y rendimiento

Fase 4: Implementación

- Despliegue en ambiente de producción
- Capacitación a usuarios operativos
- Puesta en marcha y acompañamiento
- Documentación técnica y de usuario final

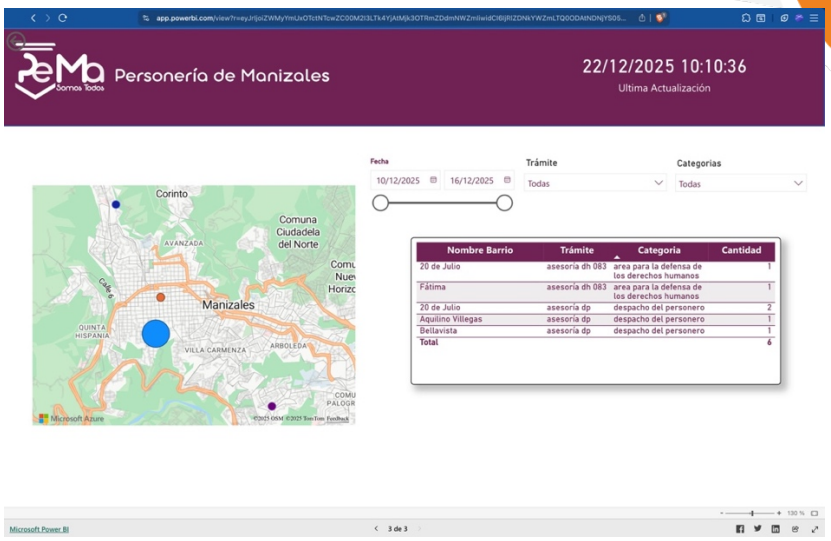
5. **Deberá de realizar una actualización periódica al sistema que permitirá la actualización de la ficha del usuario, registrando historial de cambios y fecha de última verificación, con alertas para depuración anual de datos.**

Durante el mes de diciembre se realizó la actualización del sistema que incluyeron los nuevos desarrollos con el formulario único de caracterización socio-demográfica, así mismo el módulo del mapa de calor interactivo, sin embargo los mismos están pendientes de ser desplegados en el ambiente productivo pues se está en la fase final de pruebas.

6. **El contratista deberá de implementar un módulo de mapa de calor interactivo**

Que permita identificar y analizar, sobre el territorio urbano y rural de Manizales, la concentración de solicitudes, quejas, reclamos, denuncias o cualquier otra tipología de trámites atendidos por la Personería. El módulo deberá cumplir, como mínimo, los siguientes requisitos funcionales y técnicos:

Como se mencionó en la obligación 4 se construyó con el insumo inicial para lograr tomar la información de la ciudadanía a fin de establecer el territorio urbano y rural, con esta información se procedió estructurar la obligación 4, y se procedió con el desarrollo del módulo del mapa de calor basado en roles, sin embargo el mismo se encuentra en la fase final de pruebas a la espera de ser desplegado en producción.



7. **Durante la vigencia del contrato, debe garantizarse la actualización del Sistema de Turnos y de Calificación del Servicio sin costo adicional a la Personería de Manizales siempre y cuando existan liberación de nuevas versiones**

De conformidad con la cláusula contractual que establece la obligación de garantizar la actualización del Sistema de Turnos y de Calificación del Servicio sin costo adicional para la Personería Municipal de Manizales, se informa que durante el período reportado se ejecutó una liberación de nueva versión del sistema con mejoras funcionales significativas.

7.1. Nuevas funcionalidades implementadas

Durante el mes de diciembre se llevó a cabo la actualización con los nuevos desarrollos con la integración con Admiarchi, el formulario de datos sociodemográficos y el mapa de calor. Sin embargo. Aun no se librea la nueva versión pues se está en la etapa final de pruebas y preproducción, cumpliendo así con lo establecido contractualmente.

8. **Informar al supervisor del contrato sobre cualquier reemplazo o asignación de personal nuevo para la ejecución del contrato.**

En atención a la obligación contractual de informar oportunamente a la supervisión sobre cualquier reemplazo o asignación de personal nuevo para la ejecución del contrato, se informa que durante el mes de diciembre de 2025 no se realizó ningún reemplazo ni asignación de personal nuevo para la ejecución del contrato con la Personería Municipal de Manizales.

El personal que viene ejecutando las actividades contractuales se ha mantenido estable durante el período reportado, garantizando así la continuidad operativa del servicio, el conocimiento acumulado de los procesos y procedimientos de la entidad, y la calidad en la atención a los usuarios. La permanencia del mismo equipo de trabajo durante el período reportado ha contribuido a mantener la calidad y eficiencia en la prestación del servicio, conservar el conocimiento de los procedimientos y protocolos internos de la Personería, fortalecer la relación con los usuarios y el personal de la entidad, garantizar la continuidad en la operación del sistema sin interrupciones, y evitar tiempos de inducción o curvas de aprendizaje que pudieran afectar el servicio.

Reiteramos nuestro compromiso de informar de manera inmediata y oportuna a la supervisión del contrato cualquier modificación en el equipo de trabajo asignado, con antelación suficiente para garantizar la aprobación del nuevo personal por parte de la entidad y asegurar los procesos de empalme y transferencia de conocimiento necesarios, conforme a lo establecido en las obligaciones contractuales.

9. Atender los requerimientos de soporte en máximo Ocho (8) horas Hábiles por los canales de comunicación establecidos en la oferta.

En cumplimiento de la obligación contractual de atender los requerimientos de soporte en un plazo máximo de ocho (8) horas hábiles a través de los canales de comunicación establecidos en la oferta, se informa que durante el mes de diciembre de 2025 se atendieron oportunamente todas las solicitudes de soporte técnico presentadas por la Personería Municipal de Manizales.

Por último indicamos que esta también disponible el aplicativo Appolotickets.com a fin de realizar todos los requerimientos de soporte requeridos por la entidad.

10.Capacitar al personal de atención al ciudadano de PEMA de manera

presencial en los siguientes aspectos de los Hardware y Softwares adquiridos:

En relación con la obligación contractual de capacitar de manera presencial al personal de atención al ciudadano de la Personería Municipal de Manizales en los aspectos relacionados con los hardware y software adquiridos, se informa que esta obligación ha sido cumplida a cabalidad durante la vigencia contractual del año 2025.

Durante el presente año se han ejecutado dos (2) jornadas de capacitación presencial dirigidas al personal de la entidad, en las cuales se abordaron los temas técnicos y funcionales relacionados con el uso, operación y administración de los sistemas de turnos y calificación del servicio, así como el manejo de los equipos de hardware dispuestos para la prestación del servicio de atención al ciudadano.

Estas capacitaciones fueron solicitadas y programadas por la entidad conforme a sus necesidades operativas y de fortalecimiento de capacidades del talento humano, cumpliéndose de manera satisfactoria con los objetivos de transferencia de conocimiento, apropiación tecnológica y mejoramiento continuo en la prestación del servicio. El personal capacitado ha demostrado la aplicación de los conocimientos adquiridos en el desarrollo de sus funciones diarias, lo cual se refleja en el manejo adecuado de los sistemas, la resolución autónoma de situaciones operativas básicas y la mejora en los indicadores de eficiencia del servicio. El contratista se mantiene dispuesto a brindar sesiones de refuerzo o capacitaciones adicionales que la entidad considere necesarias para garantizar el óptimo aprovechamiento de las herramientas tecnológicas implementadas y el fortalecimiento continuo de las competencias del personal de atención al ciudadano de la Personería Municipal de Manizales.

11.Responder por la calidad de los bienes contratados.

En cumplimiento de la obligación contractual de responder por la calidad de los bienes contratados, se informa que durante el mes de diciembre de 2025 todos los equipos, dispositivos y componentes de hardware suministrados en el marco del contrato han mantenido su óptimo funcionamiento y condiciones operativas.

Los bienes contratados han operado sin presentar fallas técnicas, defectos de fabricación o deterioro que comprometa la prestación del servicio de atención al ciudadano en la Personería Municipal de Manizales.

hemos realizado seguimiento permanente al estado y desempeño de los equipos, garantizando su correcta operación, disponibilidad y confiabilidad durante todo el período reportado.

Los sistemas de turnos, calificación del servicio, los dispositivos de llamado y demás componentes tecnológicos han cumplido satisfactoriamente con los estándares de calidad ofrecidos y las especificaciones técnicas establecidas en el contrato. Adicionalmente, se han mantenido las condiciones de garantía de los bienes suministrados, asegurando que cualquier eventualidad que pudiera presentarse sea atendida de manera inmediata sin afectación del servicio ni costos adicionales para la entidad. El contratista reitera su compromiso de responder íntegramente por la calidad, idoneidad y buen funcionamiento de todos los bienes contratados durante la vigencia del contrato, asumiendo las responsabilidades derivadas de cualquier defecto, falla o situación que afecte el desempeño esperado de los mismos, y garantizando la reposición o reparación oportuna conforme a lo establecido contractualmente.

12. Garantizar la oportuna, eficaz y eficiente prestación del objeto contratado y responder por su calidad.

En cumplimiento de la obligación contractual de garantizar la oportuna, eficaz y eficiente prestación del objeto contratado y responder por su calidad, se informa que durante el mes de diciembre de 2025 se ha mantenido la continuidad operativa del servicio sin interrupciones ni incidencias que afecten la atención al ciudadano en la Personería Municipal de Manizales.

El sistema de turnos y calificación Appoloatiende ha operado de manera ininterrumpida, garantizando la correcta gestión de los flujos de atención, la asignación ordenada de turnos, el llamado eficiente de usuarios y la captura de información de satisfacción ciudadana en tiempo real. La calidad del servicio prestado se evidencia en la estabilidad de las plataformas tecnológicas, la disponibilidad permanente de los equipos y sistemas, la atención oportuna de

los requerimientos de soporte técnico, la implementación exitosa de mejoras y actualizaciones sin afectación del servicio, y el acompañamiento continuo al personal operativo de la entidad.

Los indicadores de desempeño del sistema reflejan niveles óptimos de eficiencia en los tiempos de atención, la reducción de tiempos de espera, la satisfacción de los usuarios y el aprovechamiento adecuado de la capacidad instalada de las ventanillas de atención. El contratista ha cumplido con los estándares de calidad comprometidos, ejecutando todas las obligaciones contractuales de manera responsable, diligente y profesional, y garantizando que el objeto contratado cumpla con las expectativas y necesidades de la Personería Municipal de Manizales para el fortalecimiento de su modelo de atención al ciudadano. Se mantiene el compromiso de continuar prestando el servicio con los más altos estándares de calidad, oportunidad, eficacia y eficiencia durante toda la vigencia del contrato.

13. Mantener la reserva profesional sobre la información que le sea suministrada para la ejecución del contrato.

En cumplimiento de la obligación contractual de mantener la reserva profesional sobre la información que sea suministrada para la ejecución del contrato, informamos que durante el mes de diciembre de 2025 se ha garantizado el manejo confidencial, seguro y reservado de toda la información a la que se ha tenido acceso en el marco de la prestación del servicio.

El personal asignado a la ejecución del contrato ha observado estrictamente los principios de confidencialidad, discreción y protección de datos, absteniéndose de divulgar, reproducir, compartir o utilizar para fines distintos a los contractuales cualquier información relacionada con los usuarios atendidos, las bases de datos del sistema, los procedimientos internos de la entidad, las estadísticas generadas, los reportes de gestión o cualquier otro dato o documento al que se haya tenido acceso en desarrollo de las actividades contratadas.

Se han implementado y mantenido las medidas de seguridad de la información necesarias para prevenir accesos no autorizados, filtraciones o uso indebido de los datos gestionados a través del sistema de turnos y calificación del servicio, cumpliendo con las disposiciones legales

vigentes en materia de protección de datos personales y habeas data. El contratista reitera su compromiso de mantener la más estricta reserva profesional sobre toda la información institucional, operativa, técnica y de usuarios a la que tenga acceso durante la vigencia del contrato, garantizando que su uso sea exclusivamente para los fines contractuales establecidos y bajo los más altos estándares de confidencialidad y seguridad de la información, en cumplimiento de las obligaciones contractuales y la normatividad aplicable en la materia.

14. Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato, que, junto con la propuesta presentada por EL CONTRATISTA, son documentos que forman parte integral del mismo.

En cumplimiento de la obligación contractual se informa que durante el mes de diciembre de 2025 se han ejecutado todas las actividades, compromisos y obligaciones inherentes a la prestación del servicio contratado con la Personería Municipal de Manizales. Hemos observado rigurosamente todas las condiciones, especificaciones técnicas, términos y compromisos establecidos en la propuesta presentada, el contrato suscrito y sus documentos anexos, ejecutando las actividades con profesionalismo, diligencia y conforme a los estándares de calidad ofrecidos.

Se ha mantenido comunicación permanente y efectiva con la supervisión del contrato, atendiendo de manera oportuna las instrucciones, observaciones y requerimientos realizados por la entidad, y ajustando los procedimientos operativos cuando ha sido necesario para garantizar la satisfacción de las necesidades institucionales. Asimismo, se han cumplido todas las obligaciones legales, tributarias, laborales y de seguridad social derivadas de la ejecución del contrato, manteniendo al día los pagos correspondientes y la documentación requerida para el cumplimiento normativo.

Hemos actuado con buena fe contractual, lealtad institucional y compromiso con el servicio público, garantizando que todas las obligaciones explícitas e implícitas derivadas de la naturaleza del contrato sean ejecutadas de manera integral, oportuna y eficiente, contribuyendo al fortalecimiento del modelo de atención al ciudadano de la Personería Municipal de Manizales y al cumplimiento de los objetivos contractuales establecidos.

15. Mantener indemne a la Entidad contratante por cualquier anomalía en la

gestión de índole contractual que el mismo realice con personal que requiera para poder garantizar los servicios contratados por la Personería de Manizales.

En cumplimiento de la obligación contractual de mantener indemne a la Personería Municipal de Manizales por cualquier anomalía en la gestión de índole contractual que el contratista realice con el personal que requiera para garantizar los servicios contratados, se informa que durante el mes de diciembre de 2025 se han cumplido a cabalidad todas las obligaciones laborales, contractuales, de seguridad social y parafiscales derivadas de la vinculación del personal asignado a la ejecución del contrato.

Hemos asumido de manera exclusiva y total la responsabilidad por las relaciones laborales, comerciales o contractuales que establezca con el personal requerido para la prestación del servicio, eximiendo completamente a la entidad de cualquier reclamación, demanda o acción judicial o administrativa que pudiera presentarse por parte de terceros relacionados con la ejecución del contrato. Se han realizado oportunamente los pagos de salarios, prestaciones sociales, aportes al sistema de seguridad social integral, aportes parafiscales y demás obligaciones derivadas de la vinculación del personal, cumpliendo con la normatividad laboral vigente y garantizando que ninguna obligación de esta naturaleza pueda afectar patrimonial o jurídicamente a la Personería Municipal de Manizales.

Así mismo, mantenemos vigentes las pólizas de seguro y garantías contractuales establecidas, asumiendo cualquier eventualidad, contingencia o responsabilidad que pudiera derivarse de la ejecución del contrato, y comprometiéndose a defender, proteger y mantener indemne a la entidad frente a cualquier reclamación de terceros, garantizando así la protección del patrimonio público y la tranquilidad institucional de la Personería Municipal de Manizales durante toda la vigencia del contrato.

16. **Cumplir en debida forma y dentro del plazo de ejecución contractual los factores adicionales de calidad a los que voluntariamente y junto con la oferta se comprometió a desarrollar como criterios de puntuación adicional.**

Se informa que durante el mes de diciembre de 2025 se han implementado y mantenido todas las condiciones, especificaciones técnicas superiores y compromisos de valor agregado ofrecidos en la propuesta presentada.

Hemos cumplido rigurosamente con todos los elementos diferenciadores incluidos en nuestra oferta durante el proceso de selección, garantizando que las prestaciones, características técnicas mejoradas, servicios complementarios y beneficios adicionales ofrecidos sean efectivamente entregados y mantenidos durante la ejecución del contrato.

Se han implementado las mejoras tecnológicas, funcionalidades adicionales, servicios de acompañamiento extendido y cualquier otro compromiso de calidad superior establecido en la propuesta, cumpliendo con las especificaciones técnicas, los tiempos de respuesta mejorados y los estándares de servicio superiores a los mínimos requeridos en el pliego de condiciones.

Ratificamos nuestro compromiso de mantener durante toda la vigencia contractual los factores adicionales de calidad ofrecidos, garantizando que la Personería Municipal de Manizales reciba efectivamente el valor agregado y los beneficios superiores, cumpliendo así de manera integral con todos los compromisos voluntarios asumidos y contribuyendo al fortalecimiento cualitativo del servicio de atención al ciudadano de la entidad.



Edison Hernando Acosta
Representante Legal
INGESOFTSI SAS