

DOCUMENTO
Informe
(01 de mayo al 15 de
mayo del 2026)

DATOS GENERALES	
Tema-Asunto: Informe de servicio del 01 de mayo al 15 de mayo del 2026	Informe mensual
Lugar-Ubicación: Manizales Caldas	Fecha:
Supervisor: Mónica Gutiérrez	Empresa/Proyecto: BPO Gobernación de Caldas
Objeto contrato: Servicio de gestión integral de un centro de contacto y soluciones bpo, para optimizar la atención ciudadana a través de los canales oficiales de la gobernación de caldas.	

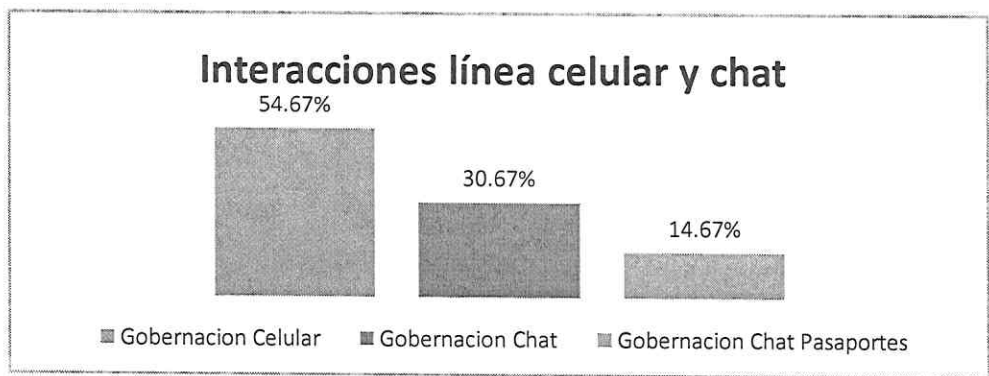
El presente informe tiene como finalidad presentar el desarrollo y cumplimiento de las actividades previstas en el contrato de prestación de servicios de Contact Center, detallando los indicadores operativos, niveles de servicio, tiempos de atención, volúmenes gestionados y demás aspectos relevantes durante el período reportado.

RESUMEN ESTADÍSTICO.

A partir de la información obtenida mediante las llamadas a las líneas 3138045000 y 606 8982444, y las conversaciones en los chats de la Gobernación y de Pasaportes, se presentan los siguientes resultados estadísticos en el periodo que corresponde a este informe:

Volumen de llamadas recibidas a través de cada canal de atención:

Campañas	Cantidad	%
Gobernación Celular	82	54,67%
Gobernación Chat	46	30,67%
Gobernación Chat Pasaportes	22	14,67%
Total general	150	100%



De las 82 interacciones a la línea celular, 37 consultas fueron **Información general** con una participación de 45,12% seguida por Impuesto vehicular con 20,73%.

Motivos de consulta chat Gobernación	Cantidad	%
información General	24	52,17%
Prueba / No Escriben	5	10,87%
Impuesto vehicular	5	10,87%
Chat Abandonado	3	6,52%
Tienda origen Caldas	2	4,35%
Llamada Cortada / Muda	2	4,35%
Información general usuario externo	2	4,35%
Registro de tramites	1	2,17%
Acuerdos de pago	1	2,17%
Vehículo	1	2,17%
Total general	46	100%

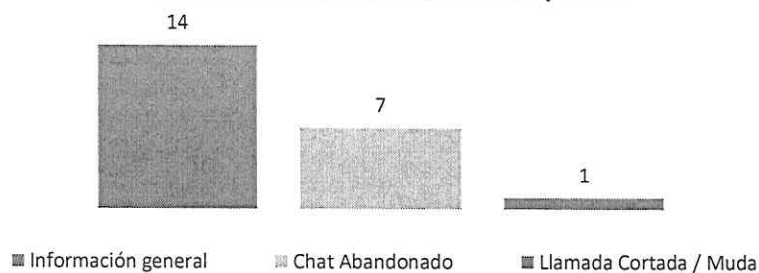
Motivos de consulta chat Gobernación



En el chat de la gobernación, la mayoría de consultas corresponden a **información general** con un porcentaje de participación de 52,17% seguido de Prueba / No Escriben.

Motivos de consulta chat Pasaportes	Cantidad	%
Información general	14	63,64%
Chat Abandonado	7	31,82%
Llamada Cortada / Muda	1	4,55%
Total general	22	100%

Motivos de consulta chat Pasaportes



INDICADORES

Los indicadores que se relacionan a continuación se extraen del anexo 3, base de datos con las interacciones atendidas.

Mayo				
CHAT	68	68	100,00%	NA
	68	68	100,00%	NS
	86400	641	00:10:41	TMO
	86400	0,63	00:00:01	ASA
LINEAS	98	82	83,67%	NA
	82	82	100,00%	NS
	86400	94,21	00:01:34	TMO
	86400	0,08	00:00:00	ASA

IVR 24/7

Desde el inicio de la operación de la línea, el servicio de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) se encuentra completamente operativo las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Este sistema permite a los usuarios acceder de forma automática y continua a información general sobre los servicios ofrecidos por la entidad, facilitando la atención sin necesidad de intervención directa de un agente. El IVR ha estado en funcionamiento de manera estable desde su implementación, garantizando la disponibilidad permanente del canal telefónico para la ciudadanía.



PR-EDOR TECNOLÓGICO: BTW S.A.S. NIT 900665411 - INFORMACIÓN FACTURACIÓN ERP: Fortuner 12 - DSI S.A. 800.122.217-7

PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTUTACION
NIT. 900159106 - 0
AV BERNARDO ARANGO CL 19 16 04
6068896800
Manizales - Caldas



FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA
No. FE3948

CUFE: cc34ad6e8f922db871faa65ba4a6c912bf43cbc025558eafb71e46c9fb14295808ad9f8914a140e8c5dacd9b6ad6ed42

FACTURADO A:	
Razón social:	GOBERNACION DE CALDAS
Tipo identificación:	NIT
NIT:	890801052-1
Dirección:	CR 21 22 23 ED LICORERA O
Teléfono:	8982444
Ciudad:	MANIZALES
País:	COLOMBIA
Email:	spclavijoa@caldas.gov.co
N° 18764085397508 FE3414 Hasta FE100000 Vigencia: 2024-12-16 Hasta: 2026-06-16	

VENDEDOR: 01	O.C. CLIENTE :	ORDEN DE VENTA:	FORMA DE PAGO: Crédito	MEDIO DE PAGO: Instrumento no definido	REMISIÓN:
FECHA FACTURA: 19/05/2026	FECHA VENCIMIENTO: 19/06/2026	MONEDA: COP	FECHA GENERACIÓN ERP: 19/05/2026 00:00:00	FECHA VALIDACIÓN DIAN: 19/05/2026 14:42:33	

ÍTEM	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD	VALOR UNITARIO \$	VALOR BRUTO \$	VALOR BASE \$	% IVA	IVA \$	NETO \$
1	1592	DOS (2) PUESTOS DE TRABAJO EN MODALIDAD INBOUND Y OUTBOUND PARA SERVICIO DE ATENCION DEL CENTRO DE C	2.0000	UNIDAD	6,326,478.99	12,652,957.98	12,652,957.98	19.0	2,404,062.02	15,057,020.00

TOTAL ÍTEMs: 1

OBSERVACIONES: SERVICIOS DEL 01 AL 31 DE MAYO DE 2026 Ver.7.1.251014a

VALOR EN LETRAS: QUINCE MILLONES CINCUENTA Y SIETE MIL VEINTE PESOS Responsable de impuesto sobre las ventas - IVA NO somos grandes contribuyentes - NO somos autorretenedores Actividad económica: 8220 - 6311	SUBTOTAL	\$12,652,957.98
	IVA 19	\$2,404,062.02
	IVA Exento	\$0.00
	TOTAL IMPUESTOS	\$2,404,062.02
	TOTAL	\$15,057,020.00

Fecha de recibido:
Nombre:
Identificación:
Firma:
RECIBIDO CONFORME FIRMA Y SELLO DEL CLIENTE

