

 GOBIERNO DE CALDAS	INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN 	Código: FO-GD-02-062
		Versión: 06
		Fecha Modificación: 29/01/2020

SECRETARÍA:	PRIVADA
UNIDAD O GRUPO:	GOBIERNO ABIERTO
FECHA INFORME:	20/05/2026

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN			
Nº CONTRATO	CD-SPRV-186-2026 CO1.PCCNTR.8948340			
CONTRATISTA	People Contact SAS			
OBJETO DE 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			
POBLACIÓN BENEFICIADA	Departamento de Caldas			
MUNICIPIO EN QUE SE DESARROLLA	Manizales, Caldas			
VALOR:	\$180.684.236			
DURACIÓN CONTRATO (PLAZO)	FECHA INICIACIÓN	27/01/2026	FECHA TERMINACIÓN	30/12/2026

ANALISIS DEL SUPERVISOR

ACTIVIDAD REALIZADA DE ACUERDO CON PROPUESTA TECNICO-ECONOMICA	ANALISIS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO %
1. Entrega de guiones y protocolos de atención telefónica, chat virtual y WhatsApp.	Se evidencia que los guiones y protocolos fueron entregados e implementados desde la fase inicial del contrato. Durante la capacitación presencial realizada en la Gobernación de Caldas, se instruyó al personal del Contact Center en el manejo adecuado de los canales de atención, incluyendo el correo institucional, y se establecieron lineamientos para la recepción, registro, trazabilidad y respuesta oportuna de las solicitudes ciudadanas.	33%
2. Gestión de la y la protección de la información.	El informe señala que todo el personal recibió orientación sobre la confidencialidad de los datos y firmó acuerdos para garantizar la protección de la información. Asimismo, se implementaron medidas administrativas y técnicas que aseguran la trazabilidad de los casos, evitando accesos no autorizados y asegurando el cumplimiento de los principios de seguridad de la información conforme a la normativa de protección de datos personales.	33%
3. Instalación de líneas de denuncia gratuitas en La Dorada y Riosucio.	En cumplimiento de la obligación contractual relacionada con la instalación de líneas de denuncia (líneas hotline) sin costo para la ciudadanía en las sedes de Ventanilla Única de los municipios de La Dorada y Riosucio, se verifica que las líneas han sido instaladas y se encuentran en	33%
4. Atención ciudadana omnicanal desde Contact Center en Manizales.	Se confirma la operación del Contact Center desde Manizales, con atención activa a través de los canales telefónicos (PBX y celular), WhatsApp y chat. Se reportaron 66 interacciones en el periodo, con estadísticas desagregadas por tipo de canal, motivo de consulta y tiempos de respuesta. Además, se evidencia la transferencia de llamadas a extensiones internas, orientación sobre trámites y gestión de PQRS, cumpliendo con el enfoque de atención omnicanal.	33%

5. Implementación y gestión tecnológica.	El informe reporta el uso y funcionamiento del aplicativo FOREST para la consulta y seguimiento de radicados, así como la operación de Webex para la gestión de llamadas. Se evidencia integración entre plataformas tecnológicas, tiempos de respuesta adecuados y monitoreo de interacciones, lo que confirma el cumplimiento parcial de esta obligación tecnológica.	33%
6. Servicios de IVR disponibles 24/7.	Desde el inicio de la operación de la línea, se ha realizado seguimiento continuo al funcionamiento del sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR), el cual se encuentra completamente operativo las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Este canal ha permitido brindar información automatizada y oportuna sobre los servicios de la entidad, asegurando acceso permanente para la ciudadanía sin requerir intervención directa de un agente.	33%
7. Gestión de campañas de difusión y evaluación.	En el periodo reportado no se evidencia la ejecución de campañas de difusión ni la aplicación de encuestas de evaluación de satisfacción ciudadana. No se incluyen registros ni resultados relacionados con esta actividad.	33%
8. Documentación, monitoreo y calidad del servicio.	El informe incluye un resumen estadístico de las interacciones atendidas, desagregado por canal, tipo de consulta, tiempos de atención y desempeño operativo. Se anexan bases de datos y registros diarios que respaldan la trazabilidad y monitoreo continuo. Además, se evidencia que los indicadores de calidad (NA, NS, TMO, ASA) están siendo medidos y reportados.	33%
9. Capacitación y talento humano.	Se dio cumplimiento, al inicio del contrato, en donde se realizó una etapa de capacitación presencial dirigida al personal del Contact Center, liderada por los funcionarios de las distintas dependencias de la Gobernación. Se brindó formación específica sobre procesos de pasaportes, el uso del sistema FOREST, y los servicios de secretarías como Hacienda, Gobierno, Infraestructura y Desarrollo Social, garantizando así la preparación técnica del equipo operativo.	33%
10. Instalación de líneas de denuncia gratuitas.	Esta obligación se asocia con la número 4.	33%
11. Entrega de informes y análisis de datos.	El contratista presentó un informe detallado con indicadores operativos, desagregación de datos por canal, análisis de motivos de consulta y cumplimiento de metas de servicio. Se incluyeron anexos con bases de datos y reportes que permiten validar el análisis presentado, lo que demuestra el cumplimiento en materia de reporte y análisis de datos.	33%
12. Control de calidad del servicio e informes estadísticos mensuales.	Se observa un adecuado sistema de control de calidad, con medición de indicadores clave como nivel de atención (NA), nivel de servicio (NS), tiempo medio de operación (TMO) y tiempo promedio de atención (ASA). Los datos se presentan de forma consolidada y soportada con anexos, lo que evidencia una adecuada gestión de la calidad y la entrega de informes estadísticos completos para el periodo evaluado.	33%

OBSERVACIONES:
Periodo de pago. Avance: 33 % 1. Interacciones Durante el periodo analizado, se gestionaron un total de 150 interacciones ciudadanas a través de los canales institucionales de la Gobernación de Caldas. Estas se distribuyeron así: DISTRIBUCIÓN POR CANALES

 GOBIERNO DE CALDAS	INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN 	Código: FO-GD-02-062
		Versión: 06
		Fecha Modificación: 29/01/2020

Canal	Cantidad	Participación (%)
Gobernación Celular	82	54.67%
Gobernación Chat Pasaportes	46	30.67%
Gobernación Chat	22	14.67%
2. Atención WEBEX		
Durante el mes de abril, se tuvieron 168 llamadas ingresadas por el aplicativo Webex.		

El suscrito supervisor HACE CONSTAR:

Que, el contratista, ha cumplido con el objeto del contrato y se autoriza el pago del acta Nro. 4 , lo anterior con lo establecido en la Ley 80 de 1993 y el manual de contratación para la Gobernación de Caldas, resolución Nro. 0059 del 219 de marzo del 2019, además se verificó que el contratista cumplió con lo establecido en la Ley Nro. 789 de 2002.

Por lo anterior puede ordenarse el respectivo pago.

NOMBRE DEL SUPERVISOR	JUANITA BUSTAMANTE FRANCO
FIRMA	

