

	Proceso:	GESTIÓN JURIDICA	Código:	GJ-CO-FO-20
			Versión:	6
	Subproceso	CONTRATACIÓN	Fecha Aprobación:	9/04/2025
			Aprobado Mediante:	Acta 003 2025 COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO DEL MIPG
	Procedimiento:	ACTA DE PAGO PARCIAL PARA CONTRATOS	Páginas:	2

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CONTRATO DE SUMINISTROS		CONVENIO	
CONTRATO DE COMPRAVENTA		CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	X	OTRO	
ACTA №	005		FECHA DE PRESENTACIÓN:	22/06/2026	
PERIODO A PAGAR	DEL 01 DE MAYO AL 30 DE MAYO DE 2026				
CONTRATO O CONVENIO №	260101001				
OBJETO	"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONTACT CENTER Y PBX DESLOCALIZADO"				
CONTRATISTA	PEOPLE CONTACT SAS EN RESTRUCTURACIÓN		No. DOCUMENTO CONTRATISTA	900.159.106-0	
SUPERVISOR(ES)	Profesional Universitario de Atención al Ciudadano				
PLAZO DEL CONTRATO	DOCE (12) MESES	Fecha Iniciación			
		02//01/2026		31/12/2026	
VALOR DEL CONTRATO O CONVENIO	\$ 250.625.000,00				
FACTURA O DOCUMENTO EQUIVALENTE No.	FE3974				
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL (CDP)	005 del 2026/01/01		REGISTRO PRESUPUESTAL	005 DEL 2026/01/01	
PRÓRROGAS	NO APLICA				
SUSPENSIONES	NO APLICA				
ADICIONES	NO APLICA				
EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DEL CONTRATO O CONVENIO					
VALOR TOTAL CONTRATO (DESPUES DE ADICIONES)			\$ 250.625.000,00		
Acta 001			\$20.885.416		
Acta 002			\$20.885.416		
Acta 003			\$20.885.416		
Acta 004			\$20.885.416		
Acta 005			\$0		
Acta 006			\$0		
Acta 007			\$0		
Acta 008			\$0		
Acta 009			\$0		
Acta 010			\$0		
Acta 011			\$0		

Acta 012	\$0
TOTAL PAGOS ACTAS ANTERIORES	\$83.541.664
VALOR A PAGAR PRESENTE ACTA	\$20.885.416
SALDO	\$146.197.920
TOTAL	\$250.625.000

PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

41,67%

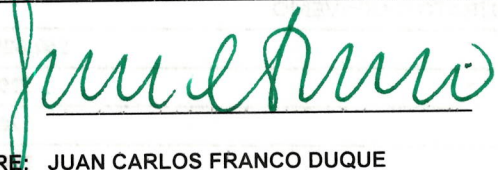
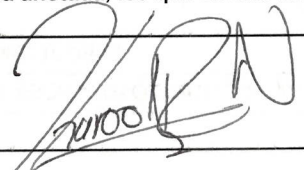
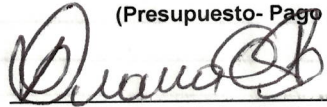
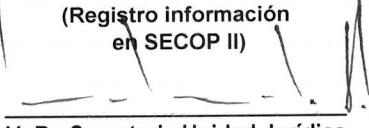
Nº	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN CONTRACTUAL	VALIDACIÓN DEL CUMPLIMIENTO
1	Recepción de llamadas entrantes y salientes	CUMPLE
2	Ingresar y radicar diariamente al aplicativo PQRSDF los requerimientos de la ciudadanía	CUMPLE
3	Prestar los servicios en forma eficiente con relación al PBX	CUMPLE
4	Prestar el servicio de soporte técnico oportuno al sistema de comunicaciones que se genere desde el Instituto de Valoración de Manizales – INVAMA, a nivel interno y externo	NO SE REQUIERE PARA EL PRESENTE PERIODO
5	Radicar los documentos en el sistema de Gestión Documental del Instituto	CUMPLE
6	Apoyar la atención al ciudadano en el punto CIAC en el horario establecido.	CUMPLE
7	Realizar y brindar información de los acuerdos de pagos.	NO SE REQUIERE PARA EL PRESENTE PERIODO
8	Brindar información oportuna requerida por los ciudadanos. 9. Recibir pagos con tarjeta (Débito o Crédito) y a su vez llevar el control del mismo para enviar al área de Tesorería del Instituto.	CUMPLE
9	Brindar información oportuna requerida por los ciudadanos	CUMPLE
10	Recibir pagos con tarjeta (Débito o Crédito) y a su vez llevar el control del mismo para enviar al área de Tesorería del Instituto	CUMPLE
11	Realizar otros trámites y servicios derivados de la atención al ciudadano tanto telefónica como presencial	CUMPLE

Enunciar Anexos:

En mi condición de contratista, con el fin de dar cumplimiento al objeto contractual y las obligaciones, anexo evidencias de las actividades realizadas, consignadas en informe de ejecución presentado.

Así mismo, se anexa a la presente acta, informe de supervisión elaborado y suscrito por el supervisor del contrato.

El Supervisor certifica que el contratista ESTÁ EJECUTANDO X, las obligaciones y el objeto contractual, de conformidad con lo pactado. Para constancia de lo anterior, firman la presente Acta en la fecha arriba anotada, los que en ella intervinieron asegurando que no han omitido información y la consignada es veraz.

 FIRMA NOMBRE: JUAN CARLOS FRANCO DUQUE CC 75.085.651 CONTRATISTA	 FIRMA NOMBRE: KHAROO L RAMIREZ NARANJO CC 34.000.600 SUPERVISOR
Revisión Unidad Financiera y Administrativa (Presupuesto- Pago SS)  VoBo. Técnico Administrativo Contabilidad	Revisión Unidad Jurídica (Registro información en SECOP II)  VoBo. Secretaria Unidad Jurídica

INFORME DE SUPERVISIÓN No. 005
CONTRATO No. 260101001
1. ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO.

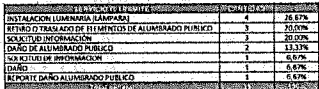
Contratista:	PEOPLE CONTACT SAS EN RESTRUCTURACIÓN
Identificación:	900159106-0
Fecha de suscripción del Contrato:	02 DE ENERO DE 2026
Objeto:	"PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONTACT CENTER Y PBX DESLOCALIZADO"
Plazo de Ejecución:	DOCE (12) MESES
Fecha de Iniciación:	02 DE ENERO DE 2026
Fecha de Finalización:	31 DE DICIEMBRE DE 2026
Período que se recibe a satisfacción:	MES DE MAYO DE 2026

2. INFORMACION SOBRE AVANCE DEL CONTRATO:
Obligación No. 1. Recepción de llamadas entrantes y salientes:

Detalle de las actividades realizadas																										
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha de Finalización																								
Durante este período, People Contact reporta 605 llamadas, de las cuales 375 fueron llamadas atendidas de la línea, representando un porcentaje de participación del 61,98%. Durante el periodo evaluado, se registraron un total de 230 llamadas no contestadas, un 38,02% de estas llamadas se pierden antes de interactuar con un asesor, principalmente debido a dos factores: Cuelgue en Bienvenida (95,65%): Es la principal causa de pérdida con 220 casos, lo que sugiere una posible fricción en el mensaje inicial o tiempos de respuesta percibidos como largos desde el primer contacto. Abandono (4,35%): (10 llamadas) colgó mientras esperaba en la cola después de superar la bienvenida.	INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO RECEPCIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES Y SALIENTES: <table border="1"> <thead> <tr> <th>EFECTIVAS</th> <th>NO EFECTIVAS</th> <th>PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Llamadas efectivas</td> <td>375</td> <td>61,98%</td> </tr> <tr> <td>Llamadas no efectivas</td> <td>230</td> <td>38,02%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>605</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CAUSAS DE PERDIDA</th> <th>CASOS</th> <th>PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cuelgue en Bienvenida</td> <td>220</td> <td>95,65%</td> </tr> <tr> <td>Abandonada</td> <td>10</td> <td>4,35%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL PERDIDA</td> <td>230</td> <td>38,02%</td> </tr> </tbody> </table>	EFECTIVAS	NO EFECTIVAS	PORCENTAJE	Llamadas efectivas	375	61,98%	Llamadas no efectivas	230	38,02%	TOTAL	605	100%	CAUSAS DE PERDIDA	CASOS	PORCENTAJE	Cuelgue en Bienvenida	220	95,65%	Abandonada	10	4,35%	TOTAL PERDIDA	230	38,02%	31 de mayo del 2026
EFECTIVAS	NO EFECTIVAS	PORCENTAJE																								
Llamadas efectivas	375	61,98%																								
Llamadas no efectivas	230	38,02%																								
TOTAL	605	100%																								
CAUSAS DE PERDIDA	CASOS	PORCENTAJE																								
Cuelgue en Bienvenida	220	95,65%																								
Abandonada	10	4,35%																								
TOTAL PERDIDA	230	38,02%																								

	INFORME DE SUPERVISIÓN	Código: GJ-CO-FO-23 Fecha Vigencia: 9/11/2022 Versión: 2
---	-------------------------------	--

Obligación No. 2. Ingresar y radicar diariamente al aplicativo PQRSDF los requerimientos de la ciudadanía:

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha de Finalización
En PQRSDF People Contact nos reporta 15 ingresadas vía web; El servicio o trámite más reportado fue instalación luminaria con un 26%, generada por medio de petición.	INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO 	31 de mayo del 2026

Obligación No. 3. Prestar los servicios en forma eficiente con relación al PBX.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha de Finalización
En relación con la transferencia de llamadas y su efectividad, People Contac registró de 43 solicitudes, de las cuales: 26 fueron efectivas, y 17 fueron no efectivas.	INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	31 de mayo del 2026

Obligación No 5. Radicar los documentos en el sistema de Gestión Documental del Instituto.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha de Finalización
Para este mes People Contact nos informa que se radicaron por ADMIARCHI 64 documentos.	INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	31 de mayo del 2026

Obligación No 6. Apoyar la atención al ciudadano en el punto CIAC en el horario establecido.

Detalle de las actividades realizadas																													
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha de Finalización																											
Durante el mes de mayo la oficina de atención de INVAMA en el CIAC, que apoya la atención en el horario establecido de 8:00AM a 5:00PM, jornada continua atendió por DIGITURNO una atención de 142 usuarios, se radicaron por ADMIARCHI 64 documentos, se reportaron por GEOLUMINA 9 casos de daños. Los principales motivos de consulta fueron la solicitud de Paz y Salvos, que representó el 34,51% del total, y radicación de solicitudes, con un 21,13%. El día con más atención recibida fue el 25 de mayo con 14 usuarios.	INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO <table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPOLOGIA</th><th>CANTIDAD</th><th>%</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Paz y Salvos</td><td>49</td><td>34,51%</td></tr> <tr> <td>Radicación de solicitudes</td><td>30</td><td>21,13%</td></tr> <tr> <td>Levantamiento de Gravamen</td><td>19</td><td>13,38%</td></tr> <tr> <td>Consulta valorización</td><td>18</td><td>12,68%</td></tr> <tr> <td>Consulta alumbrado público</td><td>17</td><td>11,97%</td></tr> <tr> <td>Duplicados de Facturas</td><td>8</td><td>5,63%</td></tr> <tr> <td>Pago de factura</td><td>1</td><td>0,70%</td></tr> <tr> <td>Total general</td><td>142</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table>	TIPOLOGIA	CANTIDAD	%	Paz y Salvos	49	34,51%	Radicación de solicitudes	30	21,13%	Levantamiento de Gravamen	19	13,38%	Consulta valorización	18	12,68%	Consulta alumbrado público	17	11,97%	Duplicados de Facturas	8	5,63%	Pago de factura	1	0,70%	Total general	142	100%	31 de mayo del 2026
TIPOLOGIA	CANTIDAD	%																											
Paz y Salvos	49	34,51%																											
Radicación de solicitudes	30	21,13%																											
Levantamiento de Gravamen	19	13,38%																											
Consulta valorización	18	12,68%																											
Consulta alumbrado público	17	11,97%																											
Duplicados de Facturas	8	5,63%																											
Pago de factura	1	0,70%																											
Total general	142	100%																											

Obligación No 8. Brindar información oportuna requerida por los ciudadanos.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha de Finalización
People Contact nos presta varios canales de comunicación y de atención para brindar información a los ciudadanos. - Atención presencial (CIAC) - Llamadas telefónicas 606 8891020 – 606 88921030 - Mensajes vía WhatsApp 3504053493	INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	31 de mayo del 2026

Obligación No 9. Recibir pagos con tarjeta (Débito o Crédito) y a su vez llevar el control del mismo para enviar al área de Tesorería del Instituto.

Detalle de las actividades realizadas		
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha de Finalización
People Contac nos reporta un recaudo en el CIAC por concepto valorización y alumbrado	INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE	31 de mayo del 2026

público por valor de \$ 11.544.926

**SERVICIO DE
ATENCIÓN AL
USUARIO**

Obligación No 10. Realizar otros trámites y servicios derivados de la atención al ciudadano tanto telefónica como presencial.

Detalle de las actividades realizadas																																																																																												
Actividad	Evidencias o Soportes	Fecha de Finalización																																																																																										
People Contac nos informa que atendió 403 llamadas. INFORME LÍNEA DE WHATSAPP: Se recibieron 333 mensajes. El mayor motivo de consulta es luminaria apagada con un 44,4% seguido de circuito apagado con 14,4%, el día que más WhatsApp ingresaron fue el 4 de mayo con un 17,4% y la comuna ciudadela del norte es la que más solicitudes hace por este medio. En cuanto a la encuesta de satisfacción podemos visualizar que, de 147 usuarios encuestados, el 100% en promedio está satisfecho con la atención prestada, 99% con el tiempo de espera y 100% con la respuesta de su requerimiento. El informe de encuestas de mayo (117 respuestas) refleja un perfil de usuario compuesto en su totalidad por ciudadanos del común, sin condiciones de discapacidad, con una distribución de género equitativa y concentrado principalmente entre los 46 y 60 años (47,9%). Geográficamente, la mayor participación se registró en la comuna Atardeceres (18,8%), siendo la atención presencial el canal de comunicación predominante (97,4%). La percepción institucional es sobresaliente: más del 90% de los usuarios está muy satisfecho con la amabilidad del personal y la claridad de la información, consolidando una calificación general perfecta (5/5) para el 86,3% de los encuestados	INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO <table border="1"> <thead> <tr> <th>MOTIVO DE SOLICITUD</th><th>CANTIDAD</th><th>%</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>LUMINARIA APAGADA</td><td>148</td><td>44,4%</td></tr> <tr><td>CIRCUITO APAGADO</td><td>48</td><td>14,4%</td></tr> <tr><td>SOLICITUD</td><td>20</td><td>6,0%</td></tr> <tr><td>AGRADECIMIENTO</td><td>19</td><td>5,7%</td></tr> <tr><td>FACTURACIÓN</td><td>18</td><td>5,4%</td></tr> <tr><td>PAZ Y SALVO</td><td>17</td><td>5,1%</td></tr> <tr><td>INFORMACIÓN</td><td>16</td><td>4,8%</td></tr> <tr><td>NO RESPONDE</td><td>9</td><td>2,7%</td></tr> <tr><td>POSTE</td><td>6</td><td>1,8%</td></tr> <tr><td>OFICIO</td><td>5</td><td>1,5%</td></tr> <tr><td>LUMINARIA INTERMITENTE</td><td>4</td><td>1,2%</td></tr> <tr><td>CABLEADO SUELTO</td><td>4</td><td>1,2%</td></tr> <tr><td>CABLEADO EN CORTO</td><td>3</td><td>0,9%</td></tr> <tr><td>CREACIÓN DE FICHA</td><td>3</td><td>0,9%</td></tr> <tr><td>ARROL SOBRE CABLEADO</td><td>3</td><td>0,9%</td></tr> <tr><td>RECLAMO</td><td>2</td><td>0,6%</td></tr> <tr><td>CIRCUITO INTERMITENTE</td><td>2</td><td>0,6%</td></tr> <tr><td>LUMINARIA EN CORTO</td><td>2</td><td>0,6%</td></tr> <tr><td>CIRCUITO ENCENDIDO</td><td>1</td><td>0,3%</td></tr> <tr><td>CONEXIÓN DE ACOMETIDA</td><td>1</td><td>0,3%</td></tr> <tr><td>CIRCUITO INTERMITENTE</td><td>1</td><td>0,3%</td></tr> <tr><td>GIRAR LUMINARIA</td><td>1</td><td>0,3%</td></tr> <tr><td>Total general</td><td>333</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ESTADO</th><th>CANTIDAD</th><th>%</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>FINALIZADO</td><td>287</td><td>50,53%</td></tr> <tr><td>REALIZADA</td><td>243</td><td>42,78%</td></tr> <tr><td>ASIGNADO</td><td>23</td><td>4,05%</td></tr> <tr><td>PENDIENTE X SINCRONIZAR</td><td>15</td><td>2,64%</td></tr> <tr><td>Total general</td><td>568</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> 1. En qué rango de edad se encuentra el 100% de los usuarios 	MOTIVO DE SOLICITUD	CANTIDAD	%	LUMINARIA APAGADA	148	44,4%	CIRCUITO APAGADO	48	14,4%	SOLICITUD	20	6,0%	AGRADECIMIENTO	19	5,7%	FACTURACIÓN	18	5,4%	PAZ Y SALVO	17	5,1%	INFORMACIÓN	16	4,8%	NO RESPONDE	9	2,7%	POSTE	6	1,8%	OFICIO	5	1,5%	LUMINARIA INTERMITENTE	4	1,2%	CABLEADO SUELTO	4	1,2%	CABLEADO EN CORTO	3	0,9%	CREACIÓN DE FICHA	3	0,9%	ARROL SOBRE CABLEADO	3	0,9%	RECLAMO	2	0,6%	CIRCUITO INTERMITENTE	2	0,6%	LUMINARIA EN CORTO	2	0,6%	CIRCUITO ENCENDIDO	1	0,3%	CONEXIÓN DE ACOMETIDA	1	0,3%	CIRCUITO INTERMITENTE	1	0,3%	GIRAR LUMINARIA	1	0,3%	Total general	333	100%	ESTADO	CANTIDAD	%	FINALIZADO	287	50,53%	REALIZADA	243	42,78%	ASIGNADO	23	4,05%	PENDIENTE X SINCRONIZAR	15	2,64%	Total general	568	100%	31 de mayo del 2026
MOTIVO DE SOLICITUD	CANTIDAD	%																																																																																										
LUMINARIA APAGADA	148	44,4%																																																																																										
CIRCUITO APAGADO	48	14,4%																																																																																										
SOLICITUD	20	6,0%																																																																																										
AGRADECIMIENTO	19	5,7%																																																																																										
FACTURACIÓN	18	5,4%																																																																																										
PAZ Y SALVO	17	5,1%																																																																																										
INFORMACIÓN	16	4,8%																																																																																										
NO RESPONDE	9	2,7%																																																																																										
POSTE	6	1,8%																																																																																										
OFICIO	5	1,5%																																																																																										
LUMINARIA INTERMITENTE	4	1,2%																																																																																										
CABLEADO SUELTO	4	1,2%																																																																																										
CABLEADO EN CORTO	3	0,9%																																																																																										
CREACIÓN DE FICHA	3	0,9%																																																																																										
ARROL SOBRE CABLEADO	3	0,9%																																																																																										
RECLAMO	2	0,6%																																																																																										
CIRCUITO INTERMITENTE	2	0,6%																																																																																										
LUMINARIA EN CORTO	2	0,6%																																																																																										
CIRCUITO ENCENDIDO	1	0,3%																																																																																										
CONEXIÓN DE ACOMETIDA	1	0,3%																																																																																										
CIRCUITO INTERMITENTE	1	0,3%																																																																																										
GIRAR LUMINARIA	1	0,3%																																																																																										
Total general	333	100%																																																																																										
ESTADO	CANTIDAD	%																																																																																										
FINALIZADO	287	50,53%																																																																																										
REALIZADA	243	42,78%																																																																																										
ASIGNADO	23	4,05%																																																																																										
PENDIENTE X SINCRONIZAR	15	2,64%																																																																																										
Total general	568	100%																																																																																										

3. ESTADO Y AVANCE DEL CONTRATO

El Contrato No. 260101001, se EJECUTO, con un porcentaje del 41,66%.

4. NOVEDADES O SITUACIONES ANORMALES PRESENTADAS DURANTE EL DESARROLLO DEL CONTRATO: SI ___ NO _X_**5. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA RELACIONADAS CON EL PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y APORTES PARAFISCALES.**

Certificado por parte de la revisoría fiscal con fecha de 10 de junio de 2026.

Firma Supervisor:
Nombre Completo:
Cargo:



KHAROO RAMIREZ NARANJO
Profesional Atención al Ciudadano

THE UNIVERSITY OF CHICAGO

IN THE DEPARTMENT OF CHEMISTRY

BY

JOHN EDGAR HOOVER



UNIVERSITY OF CHICAGO

1915