

|                                                                                             |  |                                                                                                                                                                            |  |                                                              |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                             |  | ACTA RESUMEN Y ORDENACIÓN DEL GASTO No.5                                                                                                                                   |  | Código: FO-GD-02-018                                         |  |
|                                                                                             |  |                                                                                                                                                                            |  | Versión: 28                                                  |  |
|                                                                                             |  |                                                                                                                                                                            |  | Fecha de Modificación: 05/02/2026                            |  |
| SECRETARÍA                                                                                  |  | Privada                                                                                                                                                                    |  | FECHA ACTA                                                   |  |
|                                                                                             |  |                                                                                                                                                                            |  | jueves, 18 de junio de 2026                                  |  |
| Número Radicado en SECOP: Contrato, Convenio, Proceso o Constancia Art 19 Decreto 1510/2013 |  | CO1.PCCNTR.8948340<br>CD-SPRV-186-2026                                                                                                                                     |  | Número Radicado Interno del Contrato:                        |  |
|                                                                                             |  |                                                                                                                                                                            |  | 17012026-0212                                                |  |
| Numero de identificación del contratista - NIT                                              |  | 900.159.106                                                                                                                                                                |  | No. Ficha BPIN ( Solo para proyectos Regalias Anexar copia ) |  |
|                                                                                             |  |                                                                                                                                                                            |  |                                                              |  |
| CONTRATISTA                                                                                 |  | PEOPLE CONTACT SAS EN REESTRUCTURACION                                                                                                                                     |  |                                                              |  |
| CONTRATO CEDIDO A:                                                                          |  |                                                                                                                                                                            |  |                                                              |  |
| CODIGO VIA                                                                                  |  | NOMBRE DE LA VIA                                                                                                                                                           |  |                                                              |  |
|                                                                                             |  |                                                                                                                                                                            |  |                                                              |  |
| Actividad Económica                                                                         |  | 8220                                                                                                                                                                       |  | Tipo de Contrato                                             |  |
|                                                                                             |  |                                                                                                                                                                            |  | Interadministrativo                                          |  |
| Objeto del 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 |  |                                                              |  |
| Valor del Contrato                                                                          |  | Valor Adición                                                                                                                                                              |  | Valor Anticipo                                               |  |
| \$ 180.684.236                                                                              |  |                                                                                                                                                                            |  |                                                              |  |
| APORTANTES                                                                                  |  | %                                                                                                                                                                          |  | VALOR                                                        |  |
| Aporte Departamento:                                                                        |  | 100%                                                                                                                                                                       |  | \$ 180.684.236                                               |  |
| Aporte Convenio No                                                                          |  |                                                                                                                                                                            |  |                                                              |  |
| Aporte Convenio No                                                                          |  |                                                                                                                                                                            |  |                                                              |  |
|                                                                                             |  |                                                                                                                                                                            |  | Duración Contrato:                                           |  |
|                                                                                             |  |                                                                                                                                                                            |  | Fecha de Inicio                                              |  |
|                                                                                             |  |                                                                                                                                                                            |  | 27/01/2026                                                   |  |
|                                                                                             |  |                                                                                                                                                                            |  | Fecha de Terminación de ejecución                            |  |
|                                                                                             |  |                                                                                                                                                                            |  | 30/12/2026                                                   |  |
|                                                                                             |  |                                                                                                                                                                            |  | Prórrogas                                                    |  |
|                                                                                             |  |                                                                                                                                                                            |  |                                                              |  |
| N° FACTURA                                                                                  |  | N° PEDIDO - RPC                                                                                                                                                            |  | ITEM                                                         |  |
| FE3973                                                                                      |  | 4500029580                                                                                                                                                                 |  | 1                                                            |  |
| VALOR ORDENADO                                                                              |  | AMORTIZACIÓN                                                                                                                                                               |  | VALOR NETO                                                   |  |
| \$ 15.057.020                                                                               |  |                                                                                                                                                                            |  | \$ 15.057.020                                                |  |
| FONDO                                                                                       |  | CEN GEST                                                                                                                                                                   |  | POS PRE                                                      |  |
| 0-AAP0001                                                                                   |  | 16-PRI                                                                                                                                                                     |  | 2320202008                                                   |  |
| A FUNCIONAL                                                                                 |  | ELEMENTO PEP                                                                                                                                                               |  |                                                              |  |
| C459951774006AAA                                                                            |  | PRI-P-260019.04.02                                                                                                                                                         |  |                                                              |  |
| VALOR ACTA                                                                                  |  | \$ 15.057.020                                                                                                                                                              |  | \$ - \$ 15.057.020                                           |  |

| RESUMEN DEL CONTRATO |    |                |    |             | RESUMEN DEL ANTICIPO |    |   |    |   |
|----------------------|----|----------------|----|-------------|----------------------|----|---|----|---|
| Valor del Contrato:  |    | \$ 180.684.236 |    |             | Valor del Anticipo:  |    |   |    |   |
| Adición del Contrato |    |                |    |             |                      |    |   |    |   |
| Valor Acta Nro. 1    | \$ | 15.057.020     |    |             | Amortización Acta 1  |    |   |    |   |
| Valor Acta Nro. 2    | \$ | 15.057.020     |    |             | Amortización Acta 2  |    |   |    |   |
| Valor Acta Nro. 3    | \$ | 15.057.020     |    |             | Amortización Acta 3  |    |   |    |   |
| Valor Acta Nro. 4    | \$ | 15.057.020     |    |             | Amortización Acta 4  |    |   |    |   |
| Valor Acta Nro. 5    | \$ | 15.057.020     |    |             | Amortización Acta 5  |    |   |    |   |
| Valor Acta Nro. 6    |    |                |    |             | Amortización Acta 6  |    |   |    |   |
| Valor Acta Nro. 7    |    |                |    |             | Amortización Acta 7  |    |   |    |   |
| Valor Acta Nro. 8    |    |                |    |             | Amortización Acta 8  |    |   |    |   |
| Valor Acta Nro. 9    |    |                |    |             | Amortización Acta 9  |    |   |    |   |
| Saldo del Contrato:  | \$ | 105.399.136    |    |             | Saldo por Amortizar: |    |   |    |   |
| SUMAS IGUALES        | \$ | 180.684.236    | \$ | 180.684.236 | SUMAS IGUALES        | \$ | - | \$ | - |

OBSERVACION: (se diligencia cuando se requiera)

Nota: EL (LA) CONTRATISTA HA ACREDITADO EL PAGO DE LA SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y APORTES PARAFISCALES CONFORME A LAS NORMAS VIGENTES , EL CUAL HA SIDO VERIFICADO POR PARTE DEL ORDENADOR, SUPERVISOR Y/O INTERVENTOR EN CUMPLIMIENTO DEL ARTICULO 23 DE LA LEY 1160 de 2007 PARAGRAFO 1° ("El servidor público que sin justa causa no verifique el pago de los aportes a que se refiere el presente artículo, incurrirá en causal de mala conducta, que será sancionada con arreglo al régimen disciplinario vigente." y del artículo 23 del Decreto 1703/2002 Cotizaciones en contratación no laboral para efectos de lo establecido en el artículo 271 de la Ley 100 de 1993, en los contratos en donde este involucrada la ejecución de un servicio por una persona natural en favor de una persona natural o persona jurídica de derecho publico o privado, la parte contratante deberá verificar la afiliación y pago de aportes al Sistema General de Seguridad Social

|         |                                 |         |                           |
|---------|---------------------------------|---------|---------------------------|
| Firma   |                                 | Firma   |                           |
| Nombre: | CARLOS ANDERSON GARCIA GUERRERO | Nombre: | JUANITA BUSTAMANTE FRANCO |
|         | Ordenador del gasto             |         | Supervisora               |

|        |                               |
|--------|-------------------------------|
| Firma  | _____                         |
| Nombre | _____                         |
|        | Interventor (a) - (SI APLICA) |

|                                                                                   |                                                                                                                             |                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
|  | <b>INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN</b><br> | <b>Código:</b> FO-GD-02-062              |
|                                                                                   |                                                                                                                             | <b>Versión:</b> 06                       |
|                                                                                   |                                                                                                                             | <b>Fecha Modificación:</b><br>29/01/2020 |

|                        |                  |
|------------------------|------------------|
| <b>SECRETARÍA:</b>     | PRIVADA          |
| <b>UNIDAD O GRUPO:</b> | GOBIERNO ABIERTO |
| <b>FECHA INFORME:</b>  | 18/06/2026       |

| CONCEPTO                       |  | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                |            |                   |            |
|--------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------|------------|
| Nº CONTRATO                    |  | CD-SPRV-186-2026<br>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.                  | 42%                     |
| 2. Gestión de la y la confidencialidad de 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.                     | 42%                     |
| 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                                                                                                                                                                             | 42%                     |
| 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. | 42%                     |

|                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 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.                                                                                                          | 42% |
| 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.                        | 42% |
| 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.                                                                                                                                                                                                                                                      | 42% |
| 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.                                                                                                         | 42% |
| 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. | 42% |
| 10. Instalación de líneas de denuncia gratuitas.                       | Esta obligación se asocia con la número 4.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 42% |
| 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.                                                                                                                      | 42% |
| 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.                                                              | 42% |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBSERVACIONES:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>Periodo de pago. Avance: 42 %</p> <p><b>1. Interacciones</b></p> <p>Durante el periodo analizado, se gestionaron un total de <b>118 interacciones ciudadanas</b> a través de los canales institucionales de la Gobernación de Caldas. Estas se distribuyeron así:</p> <p><b>DISTRIBUCIÓN POR CANALES</b></p> |

|                                                                                   |                                                                                                                             |                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
|  | <b>INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN</b><br> | <b>Código:</b> FO-GD-02-062              |
|                                                                                   |                                                                                                                             | <b>Versión:</b> 06                       |
|                                                                                   |                                                                                                                             | <b>Fecha Modificación:</b><br>29/01/2020 |

| Canal                                                                                 | Cantidad | Participación (%) |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------|
| Gobernación Celular                                                                   | 76       | 64.41%            |
| Gobernación Chat Pasaportes                                                           | 17       | 14.41%            |
| Gobernación Chat                                                                      | 25       | 21.19%            |
| 2. Atención WEBEX                                                                     |          |                   |
| Durante el mes de abril, se tuvieron 159 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. 5 , 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                 |  |

DOCUMENTO  
Informe  
(01 de junio al 16 de junio  
del 2026)

| DATOS GENERALES                                                                                                                                                                              |                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Tema-Asunto: Informe de servicio del 01 de junio al 16 de junio del 2026                                                                                                                     | Informe mensual                                |
| Lugar-Ubicación: Manizales Caldas                                                                                                                                                            | Fecha:                                         |
| Supervisor:<br>Mónica Gutiérrez                                                                                                                                                              | Empresa/Proyecto:<br>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. |                                                |

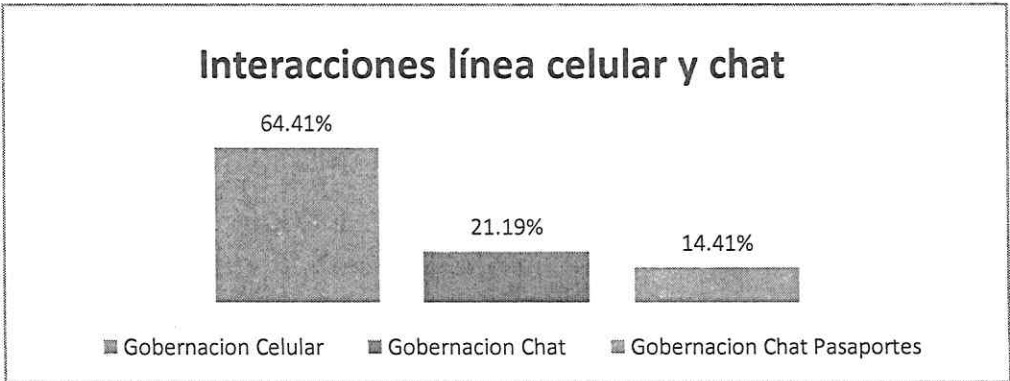
El presente informe tiene como finalidad presentar el desarrollo y cumplimiento de las actividades previstas en el contrato de prestación de servicios de Contact Center, detallando los indicadores operativos, niveles de servicio, tiempos de atención, volúmenes gestionados y demás aspectos relevantes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

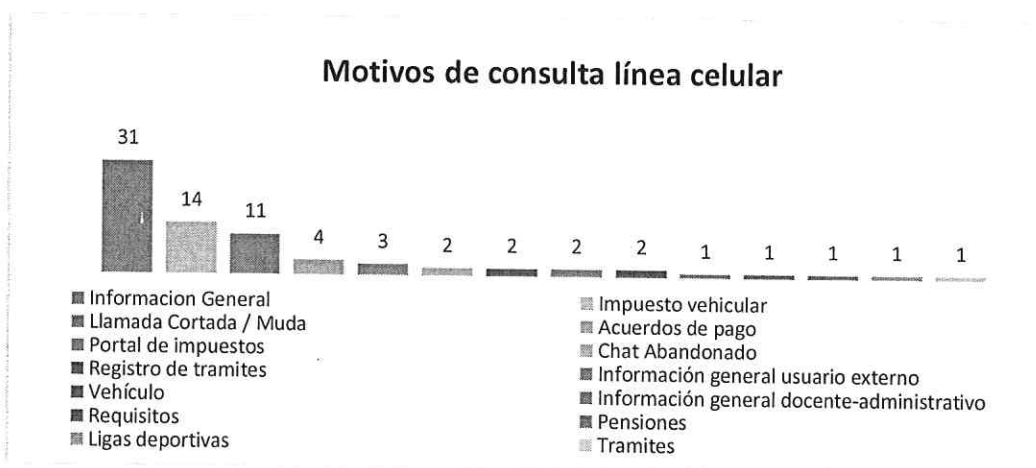
| Campañas                    | Cantidad | %      |
|-----------------------------|----------|--------|
| Gobernación Celular         | 76       | 64,41% |
| Gobernación Chat            | 25       | 21,19% |
| Gobernación Chat Pasaportes | 17       | 14,41% |
| Total general               | 118      | 100%   |





| Motivo                                     | Cantidad   | %           |
|--------------------------------------------|------------|-------------|
| Información General                        | 52         | 44,07%      |
| Impuesto vehicular                         | 22         | 18,64%      |
| Chat Abandonado                            | 13         | 11,02%      |
| Llamada Cortada / Muda                     | 11         | 9,32%       |
| Acuerdos de pago                           | 4          | 3,39%       |
| Vehículo                                   | 3          | 2,54%       |
| Portal de impuestos                        | 3          | 2,54%       |
| Registro de tramites                       | 2          | 1,69%       |
| Información general usuario externo        | 2          | 1,69%       |
| Requisitos                                 | 1          | 0,85%       |
| Documentación                              | 1          | 0,85%       |
| Información general docente-administrativo | 1          | 0,85%       |
| Pensiones                                  | 1          | 0,85%       |
| Ligas deportivas                           | 1          | 0,85%       |
| Tramites                                   | 1          | 0,85%       |
| <b>Total general</b>                       | <b>118</b> | <b>100%</b> |

Durante este período, tuvimos 118 interacciones, de estas, 76 fueron llamadas a la línea celular, representando un porcentaje de participación del 64,41%, los chats de la Gobernación 25 con 21,19% y los chats relacionados con pasaportes 17 interacciones, con un porcentaje de participación de 14,41%.

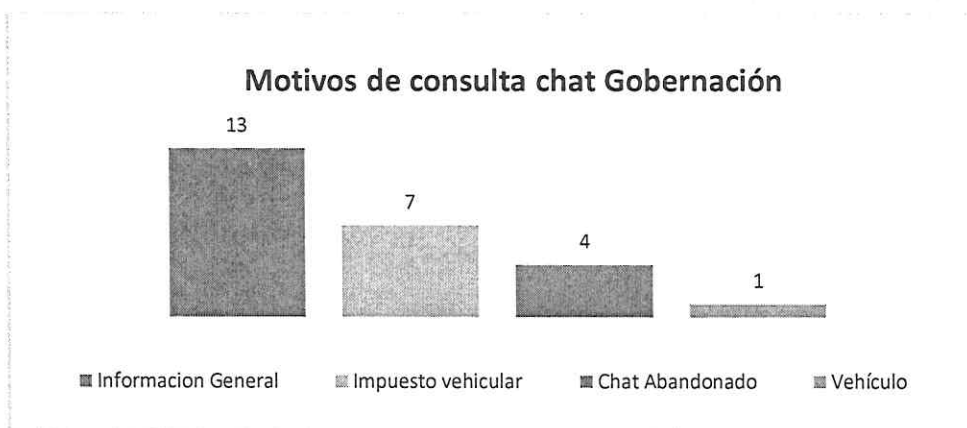


De las 76 interacciones a la línea celular, 37 consultas fueron **Información general** con una participación de 45,12% seguida por Impuesto vehicular con 20,73%.

| Motivos de consulta línea                  | Cantidad | %      |
|--------------------------------------------|----------|--------|
| Información General                        | 31       | 40,79% |
| Impuesto vehicular                         | 14       | 18,42% |
| Llamada Cortada / Muda                     | 11       | 14,47% |
| Acuerdos de pago                           | 4        | 5,26%  |
| Portal de impuestos                        | 3        | 3,95%  |
| Chat Abandonado                            | 2        | 2,63%  |
| Registro de tramites                       | 2        | 2,63%  |
| Información general usuario externo        | 2        | 2,63%  |
| Vehículo                                   | 2        | 2,63%  |
| Información general docente-administrativo | 1        | 1,32%  |
| Requisitos                                 | 1        | 1,32%  |
| Pensiones                                  | 1        | 1,32%  |
| Ligas deportivas                           | 1        | 1,32%  |

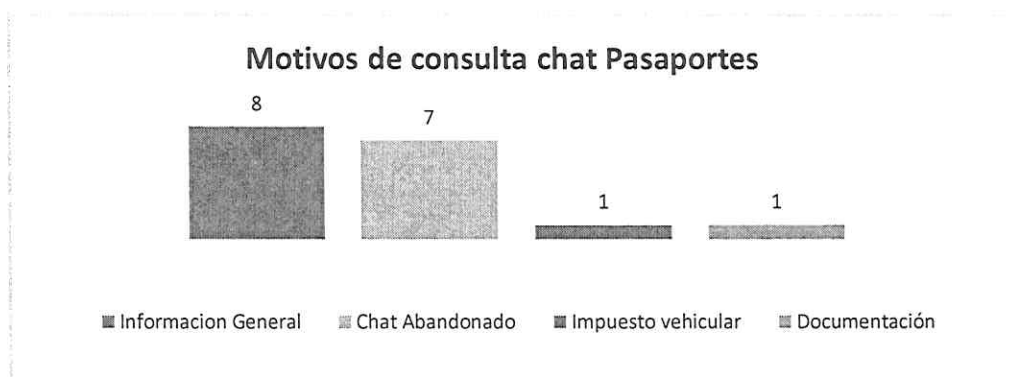


|               |    |       |
|---------------|----|-------|
| Tramites      | 1  | 1,32% |
| Total general | 76 | 100%  |



En el chat de la gobernación, la mayoría de consultas corresponden a **información general** con un porcentaje de participación de 52,00% seguido de Impuesto vehicular.

| Motivos de consulta chat Gobernación | Cantidad | %      |
|--------------------------------------|----------|--------|
| Información General                  | 13       | 52,00% |
| Impuesto vehicular                   | 7        | 28,00% |
| Chat Abandonado                      | 4        | 16,00% |
| Vehículo                             | 1        | 4,00%  |
| Total general                        | 25       | 100%   |



De las interacciones en el chat de pasaporte **Información general** tiene una participación de 47,06%.

| Motivos de consulta chat Pasaportes | Cantidad | %      |
|-------------------------------------|----------|--------|
| Información General                 | 8        | 47,06% |
| Chat Abandonado                     | 7        | 41,18% |
| Impuesto vehicular                  | 1        | 5,88%  |
| Documentación                       | 1        | 5,88%  |
| Total general                       | 17       | 100%   |

## ATENCIÓN WEBEX

Las interacciones en el aplicativo webex, permiten el contacto a través de la línea (57) 606 8982444, direccionando a la opción 1 atención al ciudadano y así poder transferir a las extensiones de la gobernación en caso de que sea necesario.

Este es el volumen de las llamadas gestionadas durante el 1 de junio al 16 de junio del 2026.

| Fecha                | Cantidad   | %           |
|----------------------|------------|-------------|
| 01/06/26             | 26         | 16,35%      |
| 02/06/26             | 17         | 10,69%      |
| 03/06/26             | 21         | 13,21%      |
| 04/06/26             | 9          | 5,66%       |
| 05/06/26             | 19         | 11,95%      |
| 09/06/26             | 21         | 13,21%      |
| 10/06/26             | 19         | 11,95%      |
| 11/06/26             | 18         | 11,32%      |
| 16/06/26             | 9          | 5,66%       |
| <b>Total general</b> | <b>159</b> | <b>100%</b> |

En junio, las secretarías o tipologías más solicitadas a través del aplicativo Webex fueron las siguientes:

| Secretaría            | Cantidad   | %           |
|-----------------------|------------|-------------|
| Vehículos             | 44         | 28,21%      |
| Pasaporte             | 25         | 16,03%      |
| Información           | 17         | 10,90%      |
| Cobro coactivo        | 17         | 10,90%      |
| Tránsito              | 15         | 9,62%       |
| Educación             | 14         | 8,97%       |
| Planeación            | 4          | 2,56%       |
| Rentas                | 3          | 1,92%       |
| Gobernador            | 3          | 1,92%       |
| Cultura               | 2          | 1,28%       |
| Atención al ciudadano | 2          | 1,28%       |
| Hacienda              | 2          | 1,28%       |
| Registro              | 1          | 0,64%       |
| Tesorería             | 1          | 0,64%       |
| Gestión documental    | 1          | 0,64%       |
| Determinación         | 1          | 0,64%       |
| Edsa                  | 1          | 0,64%       |
| Desarrollo social     | 1          | 0,64%       |
| General               | 1          | 0,64%       |
| Jurídica              | 1          | 0,64%       |
| <b>Total general</b>  | <b>156</b> | <b>100%</b> |





## INDICADORES

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

| JUNIO |       |      |          |     |
|-------|-------|------|----------|-----|
| CHAT  | 47    | 45   | 95,74%   | NA  |
|       | 45    | 42   | 93,33%   | NS  |
|       | 86400 | 525  | 00:08:45 | TMO |
|       | 86400 | 6551 | 01:49:11 | ASA |

| LINEAS | 102   | 75    | 73,53%   | NA  |
|--------|-------|-------|----------|-----|
|        | 75    | 73    | 97,33%   | NS  |
|        | 86400 | 90,75 | 00:01:31 | TMO |
|        | 86400 | 7,97  | 00:00:08 | 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.



## ANEXO

- Anexo 1: Base de datos de las interacciones.
- Anexo 2: Registro diario webex.
- Anexo 3: NA NS ASA

## FIRMA

Entrega:

Firma

*Monica Gutierrez Z*

**Mónica Gutiérrez Z.**

**Supervisor de Contrato**

**PEOPLE CONTACT SAS**



(606) 889 6800



[www.peoplecontact.com.co](http://www.peoplecontact.com.co)



Av. Bernardo Arango 16 - 04  
Manizales - Caldas





M&A:DA:0588:26

**LA SUSCRITA REVISORA FISCAL DE PEOPLE CONTACT S.A.S. - EN REESTRUCTURACIÓN  
NIT. 900.159.106 -0**

**CERTIFICA QUE:**

De acuerdo con pruebas selectivas efectuadas consecuentemente con la norma de Aseguramiento 3000 "*Trabajos para Atestiguar distintos de Auditoría*" aceptada en Colombia; una vez revisados los recibos de pago mensuales de autoliquidación de aportes al sistema de seguridad social integral y parafiscales, así como las planillas de las nóminas; la entidad ha cumplido con efectuar oportunamente los aportes al Sistema de seguridad social integral, durante los últimos 06 meses, por concepto de pago de aportes de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, del personal relacionado en las liquidaciones de nómina entregados para revisión, lo anterior en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la ley 789 del 27 de diciembre de 2002, modificado por el artículo 1 de la Ley 828 de 2003, la ley 1562 y su decreto reglamentario No. 723 del 15 de abril de 2013.

Los registros contables relacionados con los aportes al sistema de salud, riesgos laborales, fondos de pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, a la fecha de emisión de esta certificación, no han sido auditados, por lo cual, esta certificación se emite en relación con el pago, conforme a lo estipulado en el artículo 50 de la ley 789 del 2002.

El presente certificado se expide en Manizales a los 10 días del mes de junio de 2026, a solicitud de la entidad para trámites donde sea requerido.

Atentamente,

*Laura Manuela Yepes Tamayo*  
**LAURA MANUELA YEPES TAMAYO**  
C.P. Revisora Fiscal con T.P. 273227 -T  
En representación de **NEXIA MONTES & ASOCIADOS S.A.S.**

Elaboró: WNZ  
Revisó: WNZ - LMYT  
Aprobó: ARGB

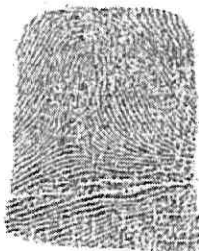
REPUBLICA DE COLOMBIA  
IDENTIFICACION PERSONAL  
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 1.144.082.075  
YEPES TAMAYO

APELLIDOS  
LAURA MANUELA

NOMBRES  
Laura Manuela Yepes

FIRMA



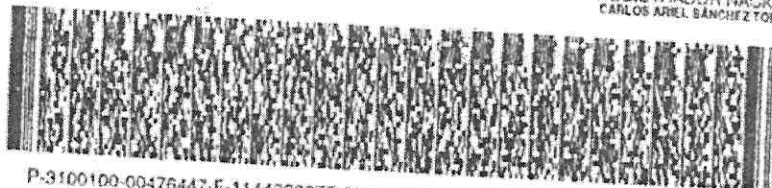
INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO 28-JUL-1995  
CORINTO  
(CAUCA)

LUGAR DE NACIMIENTO  
1.60 O- F  
ESTATURA C.S. RH SEXO  
16-AGO-2013 CALI

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL  
CARLOS ARIEL SANCHEZ TORRES



P-3100100-00476447-F-1144082075-20130927

0035124707A 1

40848621

UNIDAD  
ADMINISTRATIVA  
ESPECIAL

JUNTA CENTRAL  
DE CONTADORES



Certificado No:

8984970048541007

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:  
QUIEN INTERESE

Que el contador público **LAURA MANUELA YEPES TAMAYO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 1144082075 de CALI (VALLE DEL CAUCA) Y Tarjeta Profesional No 273227-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

**NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS** \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

Dado en BOGOTÁ a los 27 días del mes de Marzo de 2026 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

  
SANDRA MILENA BARRIOS PULIDO  
DIRECTOR GENERAL

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web [www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co) digitando el número del certificado



República de Colombia

Ministerio de Educación

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

ACADEMIA DE CONTADORES

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

ACADEMIA DE CONTADORES

273227-T

LAURA MANUELA YEPES TAMAYO

C.C. 1144082075

RES. INSCRIPCION 1403

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

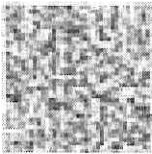
DEL 21/09/2020

JOSE ORLANDO RAMIREZ ZULUAGA

DIRECTOR GENERAL

293670

307484

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |                                          |  |                                                                                    |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------|--|
| DIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | Formulario del Registro Único Tributario |  | 001                                                                                |  |
| 2. Concepto 02 Actualización                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                          |  | 4. Número de formulario 141205229698                                               |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                                          |  |  |  |
| 5. Número de Identificación Tributaria (NIT) 9001591060                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | 6. DV 0                                  |  | 12. Dirección seccional Impuestos y Aduanas de Manizales                           |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |                                          |  | 14. Buzón electrónico 10                                                           |  |
| IDENTIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |                                          |  |                                                                                    |  |
| 24. Tipo de contribuyente Persona jurídica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | 25. Tipo de documento 1                  |  | 26. Número de identificación                                                       |  |
| Lugar de expedición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | 28. País                                 |  | 29. Departamento                                                                   |  |
| 31. Primer apellido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | 32. Segundo apellido                     |  | 33. Primer nombre                                                                  |  |
| 35. Razón social PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | 37. Sigla                                |  |                                                                                    |  |
| UBICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |                                          |  |                                                                                    |  |
| 38. País COLOMBIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | 39. Departamento Caldas                  |  | 40. Ciudad/Municipio Manizales                                                     |  |
| 41. Dirección principal AV BERNARDO ARANGO CL 19 16 04                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |                                          |  |                                                                                    |  |
| 42. Correo electrónico notificacionesjudiciales@peoplecontact.com.co                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                          |  |                                                                                    |  |
| 43. Código postal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | 44. Teléfono 1 6068896800                |  | 45. Teléfono 2                                                                     |  |
| CLASIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                          |  |                                                                                    |  |
| Actividad económica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                          |  | Ocupación                                                                          |  |
| Actividad principal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | Actividad secundaria                     |  | Otras actividades                                                                  |  |
| 46. Código 8220                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | 47. Fecha inicio actividad 20070629      |  | 48. Código 6311                                                                    |  |
| 49. Fecha inicio actividad 20070629                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | 50. Código 1 62099609                    |  | 51. Código                                                                         |  |
| 52. Número establecimientos 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                          |  |                                                                                    |  |
| Responsabilidades, Calidades y Atributos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                          |  |                                                                                    |  |
| 53. Código 357101442485255                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |                                          |  |                                                                                    |  |
| 03- Impuesto al patrimonio 52 - Facturador electrónico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |                                          |  |                                                                                    |  |
| 05- Impto. renta y compl. régimen ordinario 55 - Informante de Beneficiarios Finales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                          |  |                                                                                    |  |
| 07- Retención en la fuente a título de renta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                          |  |                                                                                    |  |
| 10- Obligado aduanero                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                          |  |                                                                                    |  |
| 14- Informante de exogena                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |                                          |  |                                                                                    |  |
| 42- Obligado a llevar contabilidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                                          |  |                                                                                    |  |
| 48 - Impuesto sobre las ventas - IVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                          |  |                                                                                    |  |
| Usuarios aduaneros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                                          |  | Exportadores                                                                       |  |
| 54. Código 2223                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |                                          |  | 55. Forma 1                                                                        |  |
| 56. Tipo 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |                                          |  | Servicio 1 2 3                                                                     |  |
| 57. Modo 2 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                          |  | 58. CPC 83 85                                                                      |  |
| 59. Anexos SI NO X                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                                          |  |                                                                                    |  |
| 60. No. de Folios: 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                          |  |                                                                                    |  |
| La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos correspondientes a la suspensión, según el caso. Prefectura del edificio 16428 del Decreto 1625 |  |                                          |  |                                                                                    |  |
| Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |                                          |  |                                                                                    |  |

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. FE3973

CUFE: c877143b1301bc6036a47e83af1215c10b1b65df6d08b9ba2dd326085de9f1d019b336d7b8e23510b3470e6bc4acde8d

|                                                                                   |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 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° 18764111290147 FE3970 Hasta FE100000<br>Vigencia: 2026-06-17 Hasta: 2027-12-17 |                           |

|                              |                                  |                 |                                              |                                               |           |
|------------------------------|----------------------------------|-----------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------|
| VENDEDOR:<br>01              | O.C. CLIENTE :                   | ORDEN DE VENTA: | FORMA DE PAGO:<br>Crédito                    | MEDIO DE PAGO:<br>Instrumento no definido     | REMISIÓN: |
| FECHA FACTURA:<br>17/06/2026 | FECHA VENCIMIENTO:<br>17/07/2026 | MONEDA:<br>COP  | FECHA GENERACIÓN ERP:<br>17/06/2026 00:00:00 | FECHA VALIDACIÓN DIAN:<br>17/06/2026 14:55:47 |           |

| 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 30 DE JUNIO DE 2026 Ver.7.1.251014a

|                                                                                                                                                                                                                        |                 |                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| VALOR EN LETRAS: QUINCE MILLONES CINCUENTA Y SIETE MIL VEINTE PESOS<br><br>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 |

