

	ALCALDÍA DE MANIZALES SERVICIOS JURÍDICOS INFORME DE SUPERVISIÓN PARA CONTRATOS	PSI-SJM--FR-021 Estado Vigente Versión 02
---	---	---

ACTA N°	08
FECHA	JULIO 29 DE 2026
SECRETARÍA	DEL INTERIOR
PERIODO EVALUADO	Del 01 al 30 de JUNIO de 2026
CONTRATO O CONVENIO N°	2510311185
OBJETO	Garantizar la operación y funcionamiento de la línea 123 y disposición de la infraestructura para el funcionamiento del sistema integrado de emergencia y seguridad SIES
CONTRATISTA	PEOPLE CONTACT
SUPERVISOR(ES)	CHRISTIAN JULIAN ESPINOSA GAVIRIA
PLAZO DE EJECUCIÓN	El plazo del contrato esta determinado por doce (12) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio con fecha del 01 de noviembre de 2025
VALOR DEL CONTRATO O CONVENIO	\$ 706.563.200
PRÓRROGAS	N/A
SUSENSIONES	N/A
ADICIONES	N/A

VERIFICACIÓN DE OBLIGACIONES				
N°	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS		DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO
		CANTIDAD	PORCENTAJE	
1	Disponer Infraestructura física adecuada para el correcto funcionamiento de la operación de sala SIES y operación de la línea 123 y SEM.	CUMPLE	66,67%	El contratista cumplió con la obligación contractual con la infraestructura física en las instalaciones de People Contact – Antiguo Terminal
2	Garantizar la correcta prestación de Servicios públicos necesarios de acueducto, alcantarillado y energía. En consecuencia, People Contact asumirá el pago de los mismos.	CUMPLE	66,67%	El contratista cumplió con la obligación contractual de brindar servicios públicos necesarios para la operación.
3	Servicio de internet con su respectivo canal de respaldo, para el funcionamiento de la Línea 123, SIES y el sistema de emergencias médicas SEM.	CUMPLE	66,67%	El contratista cumplió con la obligación contractual mediante el canal de internet con Tigo UNE, y los respectivos respaldos como contingencia.
4	Espacio para puestos de trabajo. Incluye áreas comunes, espacios de cafetería y áreas de servicios sanitarios.	CUMPLE	66,67%	El contratista cumplió con la obligación contractual de brindar espacios y condiciones para la operación
5	Espacio físico con las condiciones técnicas de acceso biométrico, control	CUMPLE	66,67%	El contratista cumplió con la obligación contractual de brindar espacios con seguridad biométricas y de cámaras de

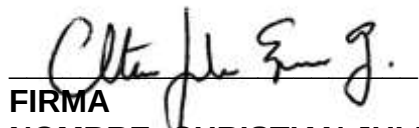
	y seguridad.			seguridad.
6	People Contact asumirá el pago de la administración del edificio donde se ubica el bien inmueble.	CUMPLE	66,67%	El contratista cumplió con la obligación contractual
7	Servicio de vigilancia de la sede 24 horas.	CUMPLE	66,67%	El contratista cumplió con la obligación contractual de seguridad requerido
8	Bahías de parqueaderos que corresponden solo a las áreas que sean designadas y asignadas para el personal del SIES Y SEM.	CUMPLE	66,67%	El contratista cumplió con la obligación contractual de espacios de parqueaderos
9	Actualización y configuración de IVR transaccional de acuerdo a las nuevas opciones a habilitar (Secretarías).	CUMPLE	66,67%	El contratista cumplió con la obligación contractual de habilitar las opciones en el IVR de acuerdo con lo solicitado.
10	Soporte para la configuración y parametrización de plataforma CT1 e IVR.	CUMPLE	66,67%	El contratista cumplió con la obligación contractual
11	Equipos de cómputo y diademas para la operación de la Línea 123, SIES y SEM.	CUMPLE	66,67%	El contratista cumplió con la obligación contractual de entregar equipos de cómputo y diademas ergonómicas para la operación.
12	Disponer de troncales para el ingreso y salida de llamadas. Permite la recepción simultánea de llamadas.	CUMPLE	66,67%	El contratista cumplió con la obligación contractual de garantizar la troncal que permite la operación de la planta telefónica con llamadas simultáneas.
13	Realizar las recomendaciones necesarias en pro del mejoramiento de la operatividad de la Línea 123 SIES y SEM	CUMPLE	66,67%	El contratista cumplió con la obligación contractual en brindar soluciones y recepción de necesidades para la operación efectiva
14	Presentar informes estadísticos sobre las llamadas recibidas y atendidas con su debida caracterización de forma mensual, los cuales serán entregados los primeros 10 días del corte siguiente.	CUMPLE	66,67%	El contratista cumplió con la obligación contractual de entregar los informes estadísticos de llamadas durante el periodo.
15	De requerirse por parte del Municipio, se realiza acompañamiento en el manejo de la plataforma CTI, IVR y Redbox	CUMPLE	66,67%	El contratista cumplió con la obligación contractual en entregar o software necesarios con capacitación y recomendaciones de operación.
16	Grabación al 100% de las llamadas entrantes y su almacenamiento durante la ejecución del contrato, en el cual se deberá entregar de manera trimestral el backup correspondiente.	CUMPLE	66,67%	El contratista se compromete cumplir con la obligación contractual

17	Garantizar la integración de la línea 123 como línea única de emergencia dentro de las cuales se incluirán de manera enunciativa y sin excluir las situaciones en materia de movilidad, la atención y direccionamiento a la correspondiente Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar (artículo 29 de la Ley 1620 de 2013), ruta de atención inmediata para lograr la atención efectiva e integral de las mujeres y población LGBTI víctimas de violencia de género en la ciudad.	CUMPLE	66,67%	El contratista cumplió con la obligación contractual de disponer las diferentes opciones para atención de la comunidad.
18	Enrutar las llamadas de las diferentes emergencias y casos relacionados con animales domésticos que se presenten en el municipio de Manizales, enmarcados en los niveles de prioridad establecidos por la UPA.	CUMPLE	66,67%	El contratista cumplió con la obligación contractual en disponer la opción para la UPA
19	Garantizar la integración de la línea 123 y su enrutamiento de las llamadas para la atención de las diferentes emergencias y desastres, con la línea 119 del Cuerpo Oficial de Bomberos del municipio de Manizales.	CUMPLE	66,67%	El contratista cumplió con la obligación contractual en disponer la opción para bomberos
20	Enrutar las llamadas de las diferentes emergencias y desastres con el Cuerpo Oficial de Bomberos del municipio de Manizales para la atención de estos.	CUMPLE	66,67%	El contratista cumplió con la obligación contractual en disponer la opción para bomberos
21	Enrutar las llamadas de los diferentes incidentes de tránsito y transporte que se presenten en el municipio de Manizales para la atención de estos.	CUMPLE	66,67%	El contratista cumplió con la obligación contractual en disponer la opción de búsqueda y rescate, y ambulancias para sector urbano y rural.
22	Cumplir conforme a los parámetros establecidos en la propuesta presentada, la cual hace parte integral del contrato.	CUMPLE	66,67%	El contratista cumplió con la obligación contractual

23	Rendir informe mensual dentro de los 5 días calendarios siguientes al vencimiento del periodo de las actividades propias del contrato descrito en el alcance y/o concertados con el supervisor, de conformidad con el cronograma, si el servicio a contratar así lo requiere, sin perjuicio de que sea o no para el trámite de la cuenta.	CUMPLE	66,67%	El contratista cumplió con la obligación contractual
24	Realizar de forma oportuna los pagos al Sistema General de Seguridad Social Integral (Salud, Pensión y ARL) de conformidad con los plazos establecidos en la normatividad vigente que regule la materia y entregar al supervisor del contrato de inmediato, la constancia de pago mediante la planilla única detallada, a fin de verificar el pago.	CUMPLE	66,67%	El contratista cumplió con la obligación contractual, certificada en planillas y certificación de revisor fiscal.
25	Entregar el archivo digital y físico en el informe final de actividades, requisito necesario para obtener la paz y salvo documental.	CUMPLE	66,67%	El contratista se compromete cumplir con la obligación contractual
26	Archivar la información que se genere con ocasión a la ejecución del contrato, de acuerdo a la Ley 594/00 y a las tablas de retención documental.	CUMPLE	66,67%	El contratista se compromete cumplir con la obligación contractual
27	Cumplir a cabalidad con el objeto del contrato de acuerdo con las directrices que imparta la entidad, a través del ordenador del gasto y del Supervisor designado.	CUMPLE	66,67%	El contratista cumplió con la obligación contractual
28	Ejecutar las acciones y actividades con calidad, oportunidad, dentro de la autonomía contractual que le corresponda.	CUMPLE	66,67%	El contratista cumplió con la obligación contractual
29	Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas del contrato, evitando dilaciones y en trabamientos.	CUMPLE	66,67%	El contratista cumplió con la obligación contractual
30	No acceder a peticiones o amenazas de quienes	CUMPLE	66,67%	El contratista se compromete cumplir con la obligación contractual

	actúen por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.			
31	Informar oportunamente al Municipio sobre eventualidad que pueda surgir y que implique retraso en el desarrollo del contrato.	CUMPLE	66,67%	El contratista cumplió con la obligación contractual

El Supervisor certifica que el contratista está ejecutando las obligaciones y el objeto contractual, de conformidad con lo pactado asegurando que no ha omitido información y la consignada es veraz.



FIRMA

NOMBRE: CHRISTIAN JULIAN ESPINOSA GAVIRIA

C.C. 1.130.635.455

SUPERVISOR