

DOCUMENTO

Informe Mensual

(01 de junio al 30 de junio del 2026)

DATOS GENERALES	
Tema-Asunto: Informe de servicio 01 de junio al 30 de junio del 2026	Informe mensual
Lugar-Ubicación: Manizales Caldas	Fecha:
Supervisor: Mónica Gutiérrez	Empresa/Proyecto: LÍNEA 123
Objeto contrato: "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"	

OBLIGACIONES

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
1	Disponer Infraestructura física adecuada para el correcto funcionamiento de la operación de sala SIES y operación de la línea 123 y SEM.	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.	People Contact ha cumplido con la obligación de garantizar la correcta prestación de servicios públicos necesarios de acueducto, alcantarillado y energía, asumiendo el pago de los mismos de manera oportuna y completa.
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.	Actualmente contamos con 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.	Contamos con los espacios para puestos de trabajo; Incluye áreas comunes.



5	Espacio físico con las condiciones técnicas de acceso biométrico, control y seguridad.	Tenemos espacios con seguridad biométricas y cámaras de seguridad.
6	People Contact asumirá el pago de la administración del edificio donde se ubica el bien inmueble.	People Contact asume el pago de la administración del edificio donde se ubica el bien inmueble.
7	Servicio de vigilancia de la sede 24 horas.	Tenemos Servicio de vigilancia de la sede 24 horas.
8	Bahías de parqueaderos que corresponden solo a las áreas que sean designadas y asignadas para el personal del SIES Y SEM.	Contamos con los espacios de parqueaderos asignados para el personal.
9	Actualización y configuración de IVR transaccional de acuerdo a las nuevas opciones a habilitar (Secretarías).	Tenemos 6 opciones en el IVR de acuerdo con lo solicitado: OPCIÓN 1: Policía Nacional OPCIÓN 2: BYR - Ambulancias OPCIÓN 3: Salud mental, temas de mujer y equidad de género OPCIÓN 4: Bomberos OPCIÓN 5: Unidad de protección animal OPCIÓN 6: Atención a afectaciones a la convivencia o acoso escolar.
10	Soporte para la configuración y parametrización de plataforma CT1 e IVR.	Contamos con el soporte para la configuración y parametrización de plataforma CT1 e IVR.
11	Equipos de cómputo y diademas para la operación de la Línea 123, SIES y SEM.	La operación cuenta con equipos de cómputo y diademas ergonómicas.
12	Disponer de troncales para el ingreso y salida de llamadas. Permite la recepción simultánea de llamadas.	Se 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.	Se realizar las recomendaciones necesarias en pro del mejoramiento de la operatividad de la Línea 123 SIES y SEM
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.	Se entregan los informes estadísticos de llamadas durante el periodo establecido.

15	De requerirse por parte del Municipio, se realiza acompañamiento en el manejo de la plataforma CTI, IVR y Redbox.	Se entregó software necesario 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.	Se cumple con la grabación al 100% de las llamadas entrantes y su almacenamiento, para la respectiva entrega.
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.	Se garantizar la integración de la línea 123 como línea única de emergencia. En la opción 3 Salud mental, temas de mujer y equidad de género, tenemos 845 llamadas ingresadas en el mes de junio, de las cuales se abandonaron 196 llamadas para un total de llamadas contestadas de 649, con nivel de atención del 76,80 % Se habilito la OPCIÓN 6: Atención a afectaciones a la convivencia o acoso escolar (pendiente a su funcionalidad por parte de la secretaria)
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	En la línea opción 5 de UPA tenemos una cantidad de 859 llamadas ingresadas en el mes de junio, de las cuales se contestaron 636.
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.	Se dispone de la opción 4 para bomberos en la línea 123
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.	En la línea opción 4 de Bomberos tenemos una cantidad de 697 llamadas ingresadas en el mes de junio, de las cuales se contestaron 602.
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.	Se dispone de la opción 2 para BYR - Ambulancias en la línea 123
22	Cumplir conforme a los parámetros establecidos en la propuesta presentada, la cual hace parte integral del contrato.	Se cumple 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.	Se envía informe de gestión mensual sobre el comportamiento de la línea 123.
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.	Se realiza los pagos al sistema General de Seguridad Social Integral (Salud, Pensión y ARL) 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.	Se cumple 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.	Se cumple 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.	Se cumple la obligación contractual.
28	Ejecutar las acciones y actividades con calidad, oportunidad, dentro de la autonomía contractual que le corresponda.	Se cumple la obligación contractual.
29	Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas del contrato, evitando dilaciones y en trabamientos.	Se cumple la obligación contractual.
30	No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.	Se cumple la obligación contractual.
31	Informar oportunamente al Municipio sobre eventualidad que pueda surgir y que implique retraso en el desarrollo del contrato.	Se han tomado las medidas necesarias para informar oportunamente al Municipio sobre cualquier retraso o eventualidad que pueda surgir durante el desarrollo del contrato.

RESUMEN ESTADÍSTICO.

LÍNEA DE EMERGENCIAS 123:

En este informe se especifica el comportamiento de la línea 123, en cada una de sus opciones, durante el mes de junio del 2026:



OPCIÓN 1: Policía Nacional-



OPCIÓN 2: BYR - Ambulancias



OPCIÓN 3: Salud mental, temas de mujer y equidad de genero



OPCIÓN 4: Bomberos



OPCIÓN 5: Unidad de protección animal



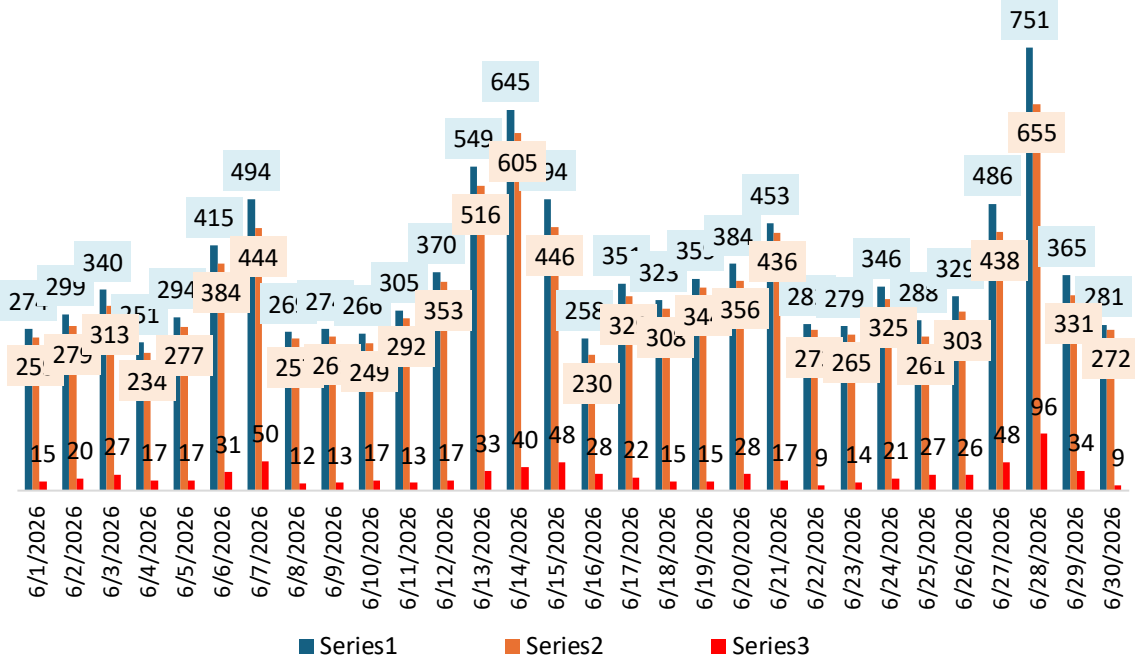
OPCIÓN 6: Atención a afectaciones a la convivencia o acoso escolar



OPCIÓN 1: Policía Nacional

Total	Junio
Llamadas Recibidas	11074
Llamadas Atendidas	10295
Llamadas abandonadas	779
Nivel de Atención	92,97%

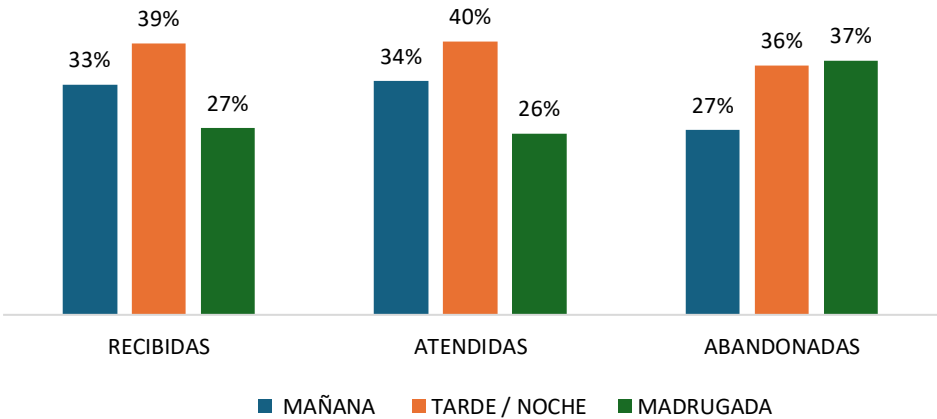
Estadísticas de Llamadas



El día 28 de junio se registró el mayor índice de abandonos, con un total de 96 casos. Es importante destacar que, en ese momento, contaba con 11 agentes para la atención y gestión de llamadas.

DISTRIBUCIÓN LLAMADAS POR TURNOS:

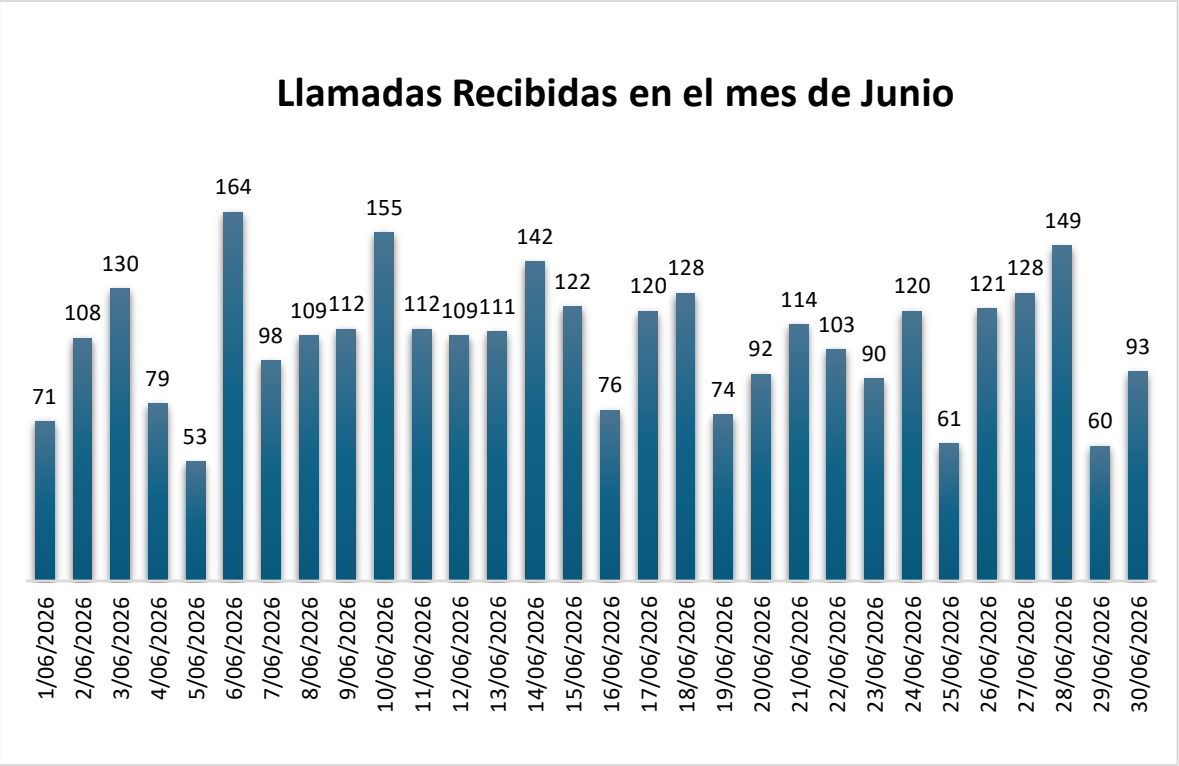
TURNO	RECIBIDAS	ATENDIDAS	ABANDONADAS	Nivel de Atención
MAÑANA	3702	3493	209	94,35%
TARDE / NOCHE	4369	4087	282	93,55%
MADRUGADA	3003	2715	288	90,41%
TOTAL	11074	10295	779	92,97%



El cuadro adjunto nos muestra que en el turno de MADRUGADA representa el 37% de las llamadas abandonadas (288), en donde se debe hacer más énfasis en tener personal para cubrir la demanda de llamadas entrantes.



OPCIÓN 2: BYR – Ambulancias



ESTADO DE LA LLAMADA	CANTIDAD	%
CONTESTADA	2056	64%
SIN CONTESTAR	1148	36%
Total general	3204	100%

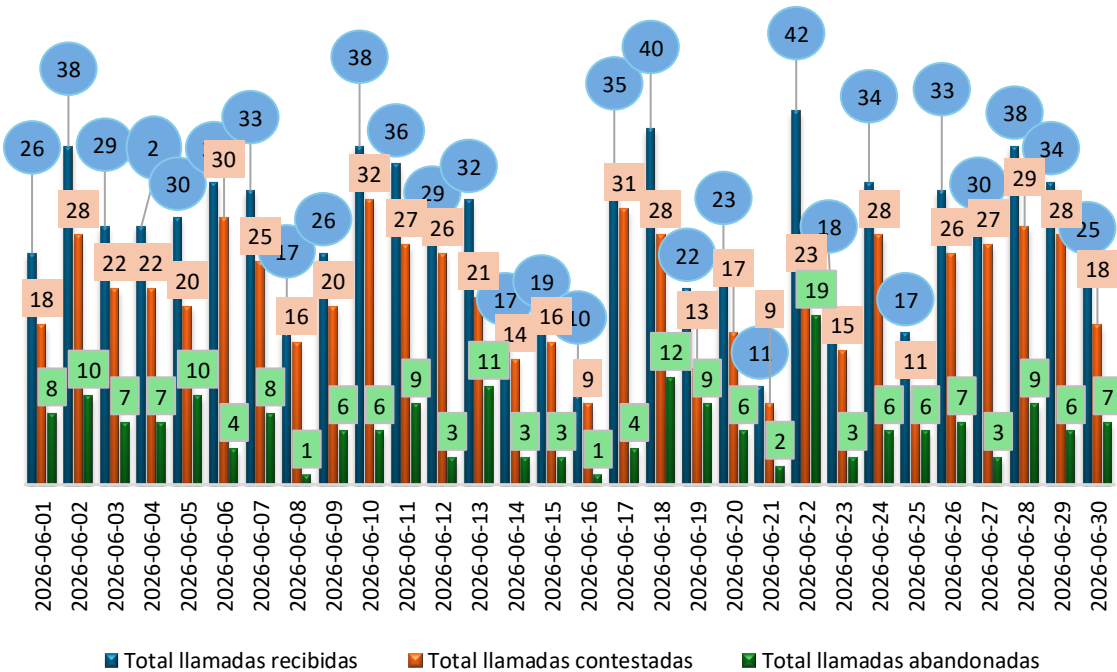
En la línea opción 2 de ambulancias se recibieron 3204 llamadas en el mes de junio, siendo los días 6 y 10 los días con más llamadas.





OPCIÓN 3: Salud mental

Estadística de Llamadas Opción 3 Salud Mental mes de Junio 2026



Total	Junio
Llamadas Recibidas	845
Llamadas Atendidas	649
Llamadas Abandonadas	196
Nivel de Atención	76,80%

En la línea opción 3 de Salud Mental se puede visualizar una cantidad de 845 llamadas ingresadas el mes de junio, de las cuales se abandonaron 196 llamadas para un total de llamadas contestadas de 649, con nivel de atención de 76,80%.

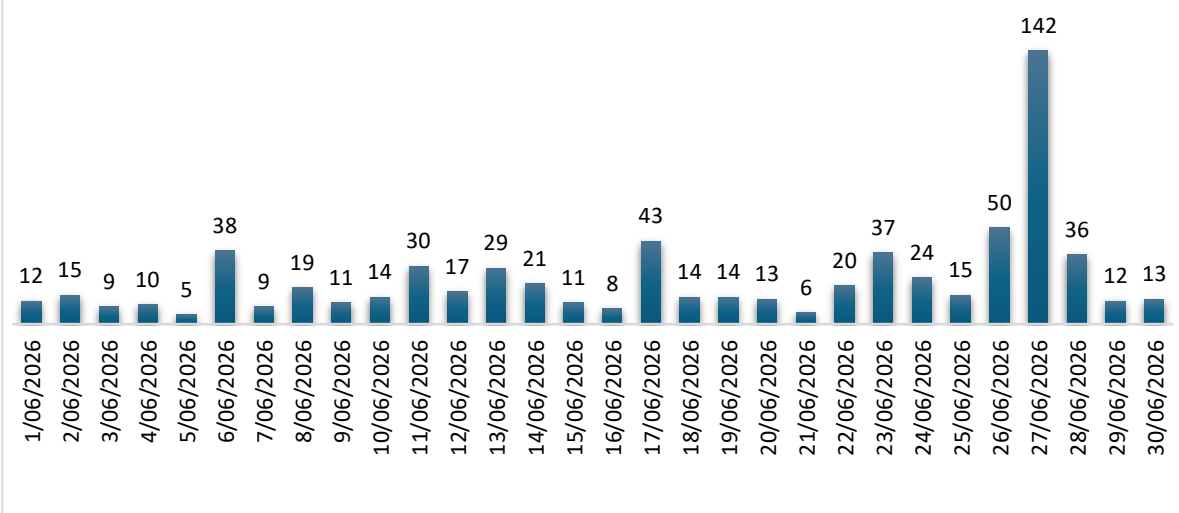
Se ha realizado devolución a las llamadas abandonadas, para garantizar un 100% del nivel de atención.





OPCIÓN 4: Bomberos

Llamadas Ingresadas Opción 4 Bomberos Junio 2026



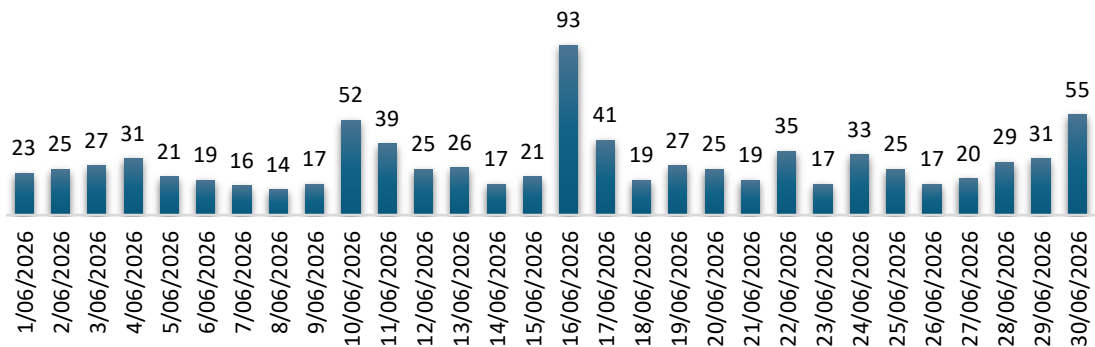
ESTADO DE LA LLAMADA	CANTIDAD	%
CONTESTADA	602	86%
SIN CONTESTAR	95	14%
Total general	697	100%

El día 21 de junio se presentó el ingreso de 142 llamadas, siendo el día con más llamadas recibidas en el mes.



OPCIÓN 5: Unidad de protección animal.

Llamadas Ingresadas Opción 5 UPA Junio 2026



ESTADO DE LA LLAMADA	CANTIDAD	%
CONTESTADA	636	74,0%
SIN CONTESTAR	223	26,0%
Total general	859	100%

En la línea opción 5 de UPA se puede visualizar una cantidad de 859 llamadas ingresadas el mes de junio.

El 74% de llamadas fueron contestadas y el 26% sin contestar.



OPCIÓN 6: Atención a afectaciones a la convivencia o acoso escolar.

Esta opción no se encuentra habilitada por ahora.



ANEXO

- Anexo 1: Llamadas policía línea 123
- Anexo 2: LÍNEA 123 junio 2026

FIRMA

Entrega:

Firma

Monica Gutierrez Z

Mónica Gutiérrez Z.

Supervisor de Contrato

PEOPLE CONTACT SAS

