

	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN		F-GC-29 Versión:07 2022-11-04
	LISTA CHEQUEO PAGO DE ACTAS - CONTRATOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y CONSULTORÍA		

Contratación

# CONTRATO Y AÑO	036 DE 2024	Acta N°	1	1. VALOR INICIAL (incluido IVA)	65,743,378
				2. VALOR ADICIÓN (+)	0
CONTRATISTA	MERAKI TIC S.A.S.			3. VALOR TOTAL (1+2)	65,743,378
NIT O CC:	900.949.690-0			4. VALOR ACTAS ANTERIORES (-)	0
CDP (#, rubro y fecha)	2024091 DEL 02 DE ENERO DE 2024			5. VALOR PRESENTE ACTA (-)	5,478,615
RP (#, rubro y fecha)	2024111 DEL 04 DE ENERO DE 2024			6. VALOR NO EJECUTADO (3 - 4 - 5)	60,264,763

CONTRATAR LA PRESTACION DEL SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA ADMINISTRACION, ACTUALIZACION, LICENCIAMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNISCANAL, LA CUAL DEBE SER INSTALADA EN SITIO EN LOS SERVIDORES DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

TIPO DE RECURSOS	PROPIOS	CENTRO DE COSTOS y PROCEDIMIENTO
------------------	---------	----------------------------------

DOCUMENTO VERIFICADOS		✓	# FOLIOS
1- Acta original		X	
2- Autoliquidaciones en Salud, Pensiones y Riesgos profesionales del personal empleado y del contratista (Personas naturales) o Certificado de Cumplimiento del Artículo 50 de la Ley 789/02 (Personas jurídicas).		X	
3- Tarjeta profesional y certificado de la Junta Central de contadores con fecha de expedición no mayor a tres meses (aplica cuando el certificado de parafiscales lo firma el Revisor Fiscal o el Contador).		X	
4- Factura (Régimen Común) o Factura equivalente (régimen simplificado).		X	
5- Pagos SENA y ICBF.		NA	
6- Evaluación del Supervisor Formato F-GC-18 (Solo aplica para el acta final)		NA	
7- Planillas de pago con firma de los trabajadores (cuando se cuente con personal a cargo).		NA	
8- Informe de actividades a cargo del Supervisor.		X	
9- Certificado de paz y salvo de bienes a cargo del contratista expedido por la Sección Suministros de EMPOCALDAS S.A E.S.P. (Aplica únicamente para acta de liquidación)		NA	
10- Certificado de paz y salvo de entrega de archivos Formato F-GD-20 (Aplica únicamente para acta de liquidación)		NA	
11- Certificado de existencia de factura electrónica como título valor		X	
12- Certificado expedido por el DAFP de aprobación del curso Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción (aplica para el acta 1)		NA	

Nota: Si pasados tres (3) días después del recibo de esta documentación el Supervisor del contrato no presenta correcciones, quedará en firme y será subida al SECOP.

Secretaría General CERTIFICA que el Supervisor del Contrato entregó la documentación para ser archivada en la carpeta correspondiente.

_____ NOMBRE DE QUIÉN RECIBE
 _____ FIRMA

DOCUMENTOS ANEXOS CON DESTINO A TESORERÍA		✓
Copia del acta		X
Factura (Régimen Común) o Factura equivalente (régimen simplificado).		X
Evaluación del Supervisor F-CG-18 (Solo aplica para el acta final).		NA
Informe de actividades a cargo del Supervisor.		
Autoliquidaciones en Salud, Pensiones y Riesgos profesionales del personal empleado y del contratista (Personas naturales) o Certificado de Cumplimiento del Artículo 50 de la Ley 789/02 (Personas jurídicas).		X
Distribución por centro de costos. Formato F-GF-32 - Copia de este formato se debe entregar en Planeación y Proyectos _____ (firma de recibido)		NA
Copia del registro presupuestal		X

Fecha de presentación 29/01/2024

DATOS DEL SUPERVISOR		
DIEGO HERNANDO CEBALLOS	JEFE SECCION SISTEMAS	
NOMBRE	CARGO	FIRMA

DATOS PARA LA TRANSFERENCIA DE PAGOS		
84100158504	AHORROS	DAVIVIENDA
CUENTA	TIPO DE CUENTA	BANCO

*29/01/2024
11:20 am*



empecaldas
Construyendo juntos tu bienestar

Gobierno de CALDAS

f X @Empocaldas

📺 @empecaldas_oficial

✉ empo@empecaldas.com.co 🌐 www.empecaldas.com.co

ACTA DE RECIBO # 1

CONTRATO N.º 036 DE 2024

CONTRATISTA MERAKITIC S.A.S.

OBJETO CONTRATAR LA PRESTACION DEL SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA ADMINISTRACION, ACTUALIZACION, LICENCIAMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNISCANAL, LA CUAL DEBE SER INSTALADA EN SITIO EN LOS SERVIDORES DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

TOTAL \$ 65.743.378 IVA INCLUIDO

PLAZO DESDE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2024.

RECURSOS PROPIOS

En la ciudad de Manizales a los veintinueve (29) días del mes de enero de 2024, se reunieron DIEGO HERNANDO CEBALLOS, Jefe Sección Sistemas de EMPOCALDAS S.A E.S.P., en representación de la Empresa Contratante y HENRY GÓMEZ GAITÁN, Representante Legal de la Empresa MERAKI TIC S.A.S, como contratista, con el fin de realizar el Acta de Recibo No. 1 correspondiente al mes de enero de 2024 según Contrato No. 036 de 2024

VALOR CONTRATO	\$65.743.378
ACTA # 1	\$5.478.615
VALOR EJECUTADO	\$5.478.615
VALOR POR EJECUTAR	\$60.264.763

DIEGO HERNANDO CEBALLOS
Jefe Sección Sistemas - Supervisor
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

HENRY GÓMEZ GAITÁN
Representante Legal
MERAKI TIC



empocaldas
Construyendo juntos tu bienestar

Gobierno de CALDAS

f X @Empocaldas

📺 @empocaldas_oficial

✉ empocaldas@empocaldas.com.co 🌐 www.empocaldas.com.co

INFORME DE SUPERVISION

CONTRATO N.º 036 DE 2024

CONTRATISTA MERAKITIC S.A.S.

OBJETO CONTRATAR LA PRESTACION DEL SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA ADMINISTRACION, ACTUALIZACION, LICENCIAMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNISCANAL, LA CUAL DEBE SER INSTALADA EN SITIO EN LOS SERVIDORES DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

TOTAL \$ 65.743.378 IVA INCLUIDO

PLAZO DESDE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2024.

RECURSOS PROPIOS

En cumplimiento del contrato 036/2024, cuyo objeto es "CONTRATAR LA PRESTACION DEL SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA ADMINISTRACION, ACTUALIZACION, LICENCIAMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNISCANAL, LA CUAL DEBE SER INSTALADA EN SITIO EN LOS SERVIDORES DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P.", se evidencia que dicho contrato se desarrolla satisfactoriamente a los términos y especificaciones del contrato según el objeto contractual mencionado.

VALOR CONTRATO	\$65.743.378
ACTA # 1	\$5.478.615
VALOR EJECUTADO	\$5.478.615
VALOR POR EJECUTAR	\$60.264.763

Manizales, 29 de enero de 2024.

DIEGO HERNANDO CEBALLOS
Jefe Sección Sistemas - Supervisor
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

Administración plataforma Tecnológica

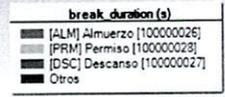
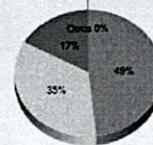
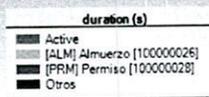
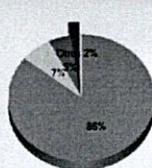
Entrega de servicio	
Tipo:	ADMINISTRACION, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNICANAL INSTALACIÓN EN SITIO EN SERVIDORES DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
Asunto:	Informe de gestión
Autor(es):	Angie Lopez
N° Páginas:	10
Documento N°	1
Revisión:	Versión 1
Fecha:	29/01/2024

Durante el mes de Enero se atiende los servicios telefónicos de la línea del conmutador, línea 018000, chat de Facebook, chat de página web, Telegram, en la línea de atención se registran más de 500 transacciones recibidas por los asesores del servicio, a continuación, unos indicadores de atención Tiempos de motivos de pausa por parte de los asesores.

Agente: Isabela Patiño Arboleda [10000056]

Servicio: [] Atención Empoalidas [10000004]

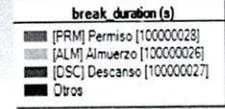
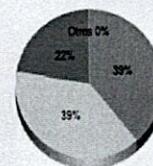
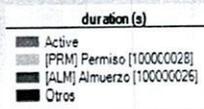
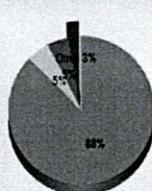
Motivo	Duración
Active	5d 6h 39m 47s
[ALM] Almuerzo [100000026]	10h 26s
[DSC] Descanso [100000027]	3h 27m 11s
[NDEF] Motivo de pausa no definido [100000020]	0s
[PRES] Presencial [100000025]	1s
[PRM] Permiso [100000028]	7h 9m 38s
Servicio	6d 3h 17m 4s
Agente	6d 3h 17m 4s



Agente: Sebastian Marin Zapata [10000050]

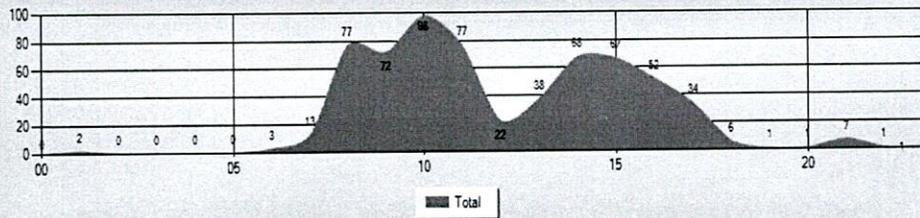
Servicio: [] Atención Empoalidas [10000004]

Motivo	Duración
Active	5d 9h 32m 53s
[ALM] Almuerzo [100000026]	7h 9m 39s
[DSC] Descanso [100000027]	4h 6m 55s
[NDEF] Motivo de pausa no definido [100000020]	0s
[PRM] Permiso [100000028]	7h 12m 35s
Servicio	6d 4h 2m 2s
Agente	6d 4h 2m 2s



Total, de transacciones distribuidas por los canales de atención

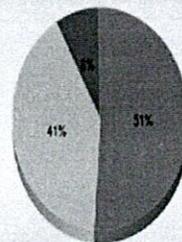
Servicios	Campañas	Segmentos	Agentes	Finales	Ent.Ag.	Origen trans.	Fecha Inicial	Fecha Final	Desglose de Fechas																
[] Atención Empocaldas	Todas las campañas	Todos los segmentos	Todos los agentes	Todos los finales	Todas	Todos	01/01/2024	29/01/2024 9:48:07	Sin agrupar																
Campaña	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Total
Atencion Seccionales [100000006]	0	0	0	0	0	0	0	1	6	5	2	2	2	5	4	4	1	5	0	0	0	0	0	0	37
Chat Facebook [100000008]	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	4	1	3	0	5	2	0	0	0	0	0	0	0	20
Chat Web [100000007]	0	0	0	0	0	0	0	1	9	4	8	10	3	6	9	6	10	5	0	0	0	0	0	0	71
Linea 018000 [100000005]	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	7
Linea de Atencion [100000004]	0	2	0	0	0	0	3	10	59	62	66	60	16	24	55	49	38	24	6	1	1	7	1	1	505
Total	0	2	0	0	0	0	3	13	77	72	98	77	22	38	68	67	52	34	6	1	1	7	1	1	640



Atenciones seccionales

Campaña: Atención Seccionales [100000006]

Final	Transacciones	TM Gestión	DBR	TM cola	Agente de TM	TM V.Previa	Conv. de MT	Administrador de MT
Finalizada por el sistema [14]	> 19	11	11	0s			0s	
Otras causas [0]	> 15	30 años	30 años	0s			0s	
Transferencia [26]	> 3	13	13	0s			0s	
Campaña	> 37	19 años	19 años	0s			0s	

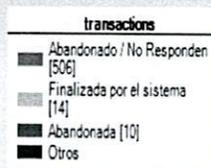
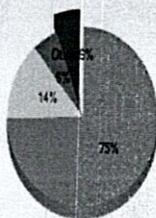


transacciones	
Finalizada por el sistema	[14]
Otras causas	[0]
Transferencia	[26]

Chat Web

Campaña: Chat Web [10000007]

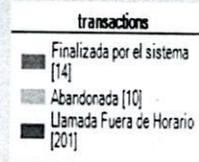
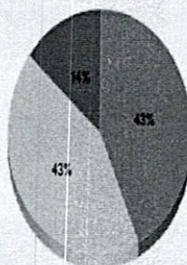
Final	Transacciones	TM Gestión	DBR	TM cola	Agente de TM	TM V.Previa	Conv. de MT	Administrador de MT
Abandonada [10]	> 4	2m 7s	0s	2m 7s			0s	
Abandonado / No Responden [506]	> 53	4h 5m 1s	0s	3h 54m 59s	25m 18s	25m 18s	0s	0s
Contestación Transferencia [504]	> 1	2h 30m 31s	0s	0s	2h 30m 31s	2h 30m 31s	0s	0s
Estado de Cuenta [503]	> 2	18m 49s	0s	0s	18m 49s	18m 49s	0s	0s
Finalizada por el sistema [14]	> 10	1h 20m 58s	0s	41m 22s	1h 20m 58s	1h 13m 3s	16	7m 39s
Horarios [500]	> 1	17m 50s	0s	0s	17m 50s	17m 50s	0s	0s
Campaña	> 71	3h 17m 20s	0s	3h 1m 22s	33m 12s	32m 5s	2s	1m 4s



Línea 018000

Campaña: Línea 018000 [10000005]

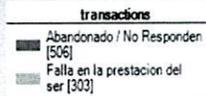
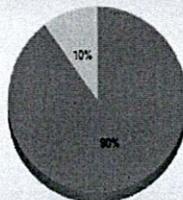
Final	Transacciones	TM Gestión	DBR	TM cola	Agente de TM	TM V.Previa	Conv. de MT	Administrador de MT
Abandonada [10]	> 3	3m 54s	29s	3m 24s			0s	
Finalizada por el sistema [14]	> 3	8s	8s	0s			0s	
Llamada fuera de horario [201]	> 1	0s	0s	0s			0s	
Campaña	> 7	1m 44s	16	1m 27s			0s	



Chat de Facebook

Campaña: Chat Facebook [100000008]

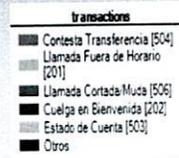
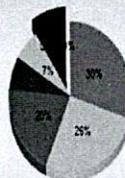
Final	Transacciones	TM Gestión	DBR	TM cola	Agente de TM	TM V.Previa	Conv. de MT	Administrador de MT
Abandonado / No Responden [506]	> 18	58m 14s	0s	9s	58m 5s	56m 59s	0s	1m 6s
Falla en la prestación del ser [303]	> 2	22m 44s	0s	0s	22m 44s	22m 44s	0s	0s
Campaña	> 20	54m 41s	0s	8s	54m 33s	53m 33s	0s	59s



Línea de atención

Campaña: Línea de Atención [100000004]

Final	Transacciones	TM Gestión	DBR	TM cola	Agente de TM	TM V.Previa	Conv. de MT	Administrador de MT
Abandonada [10]	> 7	47s	29s	17			0s	
Afectación Ambiental [314]	> 2	4m	29s	0s	3m 30s	0s	2m 40s	49s
Clase de uso incorrecta [118]	> 1	1m 17s	30 años	0s	47s	0s	47s	0s
Contestación Transferencia [504]	> 152	3m 12s	29s	1s	2m 40s	0s	1m 48s	52s
Cuelga en Bienvenida [202]	> 37	16	16	0s			0s	
Estado de Cuenta [503]	> 35	5m 46s	29s	1s	5m 15s	0s	4m 28s	45s
Estado de la Infraestructura [316]	> 11	8m 6s	29s	0s	7m 36s	0s	3m 43s	3m 52s
Falla en la prestación del ser [303]	> 6	4m 15s	29s	0s	3m 45s	0s	2m 42s	1m 3s
Horarios [500]	> 3	2m 37s	29s	0s	2m 7s	0s	1m 38s	29s
Llamada Cortada/Muda [506]	> 101	2m 16s	29s	3s	1m 42s	0s	46s	55s
Llamada fuera de horario [201]	> 134	0s	0s	0s			0s	
Medios de Pago [502]	> 5	5m 23s	29s	6s	4m 44s	0s	4m 2s	41s
No Contesta Transferencia [505]	> 12	5m 13s	29s	2s	4m 40s	0s	4m 7s	32s
Campaña	> 508	2m 17s	20 años	1s	1m 54s	0s	1m 16s	37s

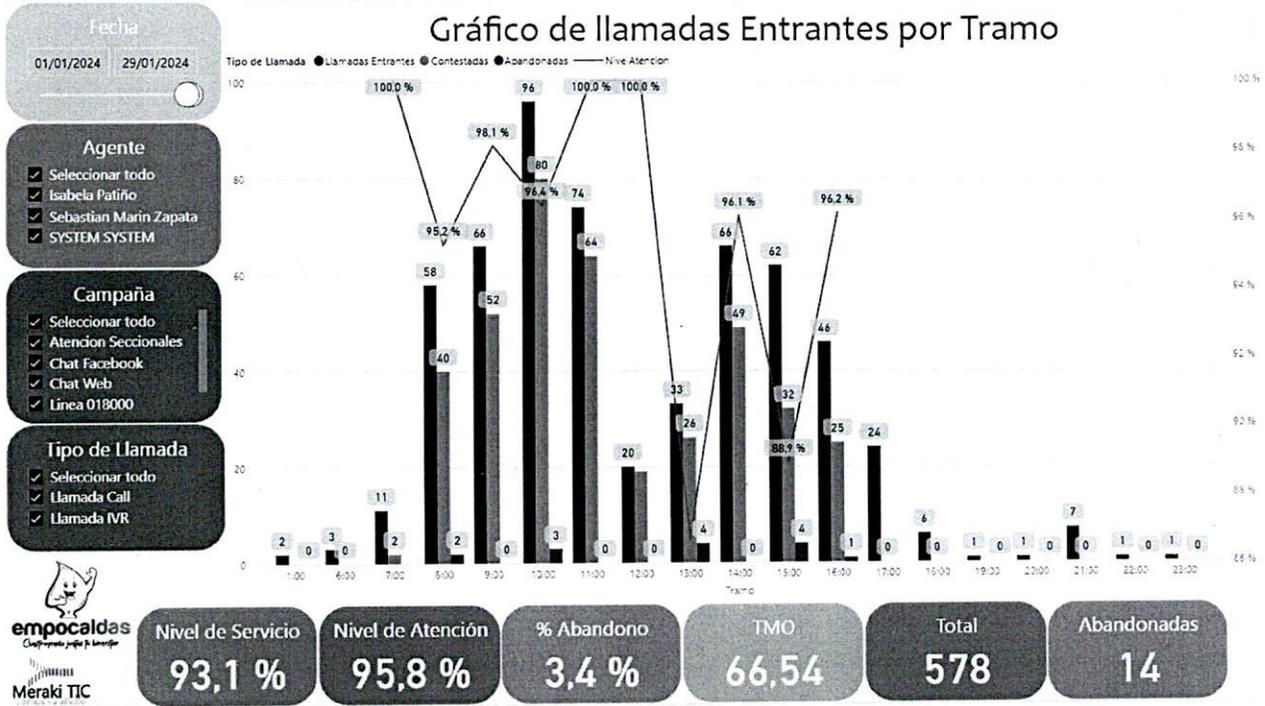




Registro de todas las transacciones atendidas con los soportes de grabación

>	100084416	100000004	29/01/2024 9:50:36	504	Contesta Transferencia	0s	3m 19s	3m 49s	44s	2m 37s	; 0260; 0261; 0262		3004789858	902	Isabela Patiño	0	
>	100084393	100000004	29/01/2024 8:26:02	503	Estado de Cuenta	0s	6m 49s	7m 19s	26s	6m 26s	; 901		3242691266	902	Sebastian Marin Zapata	0	
>	100084391	100000004	29/01/2024 8:17:56	504	Contesta Transferencia	0s	5m 11s	5m 41s	55s	4m 13s	; 0400; 3166231848		3166231848	902	Isabela Patiño	0	
>	100084389	100000004	29/01/2024 7:55:26	201	Llamada Fuera de Horario	0s		0s	0s	0s			3137684073	902	SYSTEM SYSTEM	0	
>	100084388	100000004	29/01/2024 7:52:41	201	Llamada Fuera de Horario	0s		1s	0s	0s			3137684073	902	SYSTEM SYSTEM	0	
>	100084419	100000007	29/01/2024 9:57:51	506	Abandonado / No Responden	0s	4m 10s	4m 10s	0s	4m 10s			Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Isabela Patiño	0	
>	100084418	100000007	29/01/2024 9:55:24	506	Abandonado / No Responden	0s	4m 47s	4m 47s	0s	4m 47s			Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0	
>	100084408	100000007	29/01/2024 9:21:10	506	Abandonado / No Responden	0s	19m 24s	19m 24s	0s	19m 24s			Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0	
>	100084404	100000007	29/01/2024 9:03:01	506	Abandonado / No Responden	0s	11m 3s	11m 3s	0s	11m 3s			Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Isabela Patiño	0	
>	100084390	100000007	29/01/2024 8:27:43	503	Estado de Cuenta	0s	19m 54s	19m 54s	0s	19m 54s			Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0	
>	100084218	100000008	25/01/2024 15:59:57	506	Abandonado / No Responden	0s	2h 40m 27s	2h 40m 27s	0s	2h 40m 27s			"Sebastian Bentancur" <24701321159515636>	"Empocaldas" <867889593292760>	Sebastian Marin Zapata		
>	100084209	100000008	25/01/2024 15:37:24	506	Abandonado / No Responden	0s	4h 2m 43s	4h 2m 43s	0s	4h 2m 43s			"Vero Castro" <2911996192151220>	"Empocaldas" <867889593292760>	Sebastian Marin Zapata		
>	100084208	100000008	25/01/2024 11:47:27	303	Falla en la prestacion del ser	0s	17m 53s	17m 53s	0s	17m 53s			"Andy Diaz" <25447412504857687>	"Empocaldas" <867889593292760>	Sebastian Marin Zapata		
>	100084185	100000008	25/01/2024 11:13:28	506	Abandonado / No Responden	0s	1h 29m 1s	1h 29m 1s	0s	1h 29m 1s			"Yeissy Florez" <7376804229008790>	"Empocaldas" <867889593292760>	Sebastian Marin Zapata		
>	100084084	100000008	24/01/2024 10:31:11	506	Abandonado / No Responden	1s	1h 7m 26s	1h 7m 27s	0s	1h 7m 26s			"Estefania Henao Manrique" <2680754118652756>	"Empocaldas" <867889593292760>	Isabela Patiño		

Tableros de Control



Fecha: 01/01/2024 - 26/01/2024

Campana: Seleccionar todo, Atencion Seccionales, Chat Facebook, Chat Web, Linea 018000

Nivel de Servicio
93,1 %

Nivel de Atención
95,8 %

% Abandono
3,4 %

TMO
98,86

Cantidad Llamadas
406

Abandonadas
14

Campana	Mes	Día	Tramo	Total Llamadas	Contestada	ContestadaUmbral	Abandonada	NiveAtencion	NiveServicio	Abandono
Linea de Atencion	enero	26	8:00	3	3	3	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	enero	26	9:00	3	3	3	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	enero	26	10:00	2	2	2	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	enero	26	11:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	enero	26	14:00	3	3	3	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Facebook	enero	25	11:00	2	2	2	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Facebook	enero	25	15:00	2	2	2	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Web	enero	25	9:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Web	enero	25	10:00	3	3	2	0	100,0 %	66,7 %	0,0 %
Chat Web	enero	25	11:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Web	enero	25	14:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	enero	25	9:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	enero	25	10:00	3	3	3	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	enero	25	13:00	7	6	6	1	85,7 %	85,7 %	14,3 %
Linea de Atencion	enero	25	14:00	3	3	3	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	enero	25	15:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	enero	25	16:00	7	6	6	1	85,7 %	85,7 %	14,3 %
Chat Facebook	enero	24	10:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Web	enero	24	10:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Web	enero	24	15:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	enero	24	8:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	enero	24	9:00	4	4	4	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	enero	24	10:00	5	5	4	0	100,0 %	80,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	enero	24	11:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	enero	24	13:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	enero	24	14:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	enero	24	15:00	3	3	3	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	enero	24	16:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Facebook	enero	23	8:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Facebook	enero	23	10:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Total				406	389	378	14	95,8 %	93,1 %	3,4 %

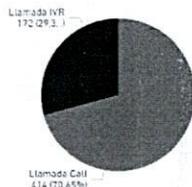
Fecha
01/01/2024 - 29/01/2024

Cantidad Llamadas
586

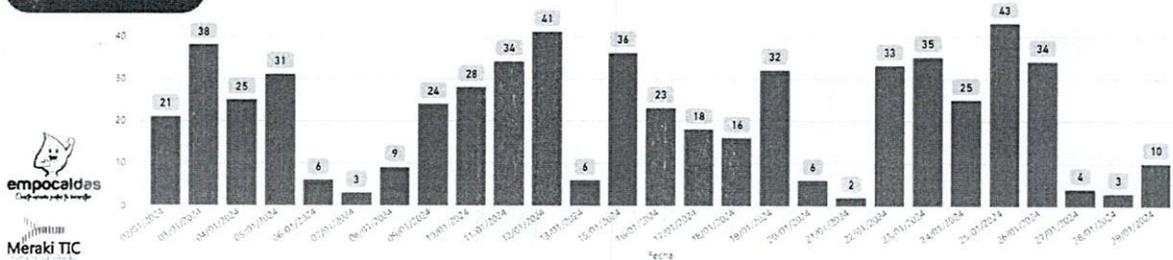
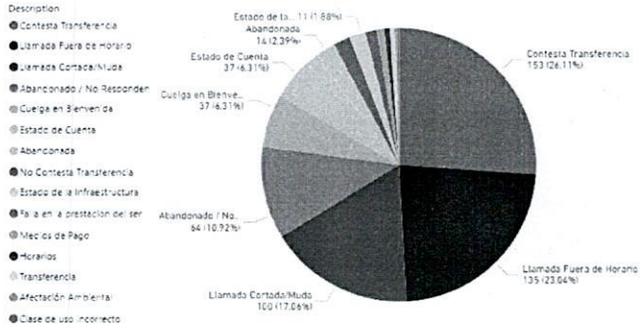
Campaña

- Seleccionar todo
- Atencion Seccionales
- Chat Facebook
- Chat Web
- Línea 018000
- Línea de Atención

Tipo de Llamada



Tipología Llamadas



Fecha
01/01/2024 - 25/01/2024

Agente

- Seleccionar todo
- Isabela Patiño
- Sebastian Marin Zapata

Motivo Pausa

- Seleccionar todo
- Almuerzo
- Descanso

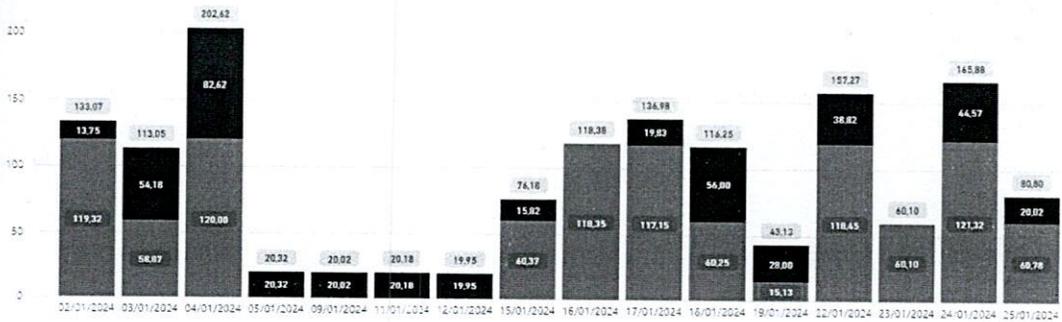
Servicio

- Seleccionar todo
- Atencion Empocaldas

Agente	Inicio Sesión	Fin Sesión	Inicio Pausa	Fin Pausa	Pausa	Duracion	Minutos
Sebastian Marin Zapata	02/01/2024 8:01:01	02/01/2024 17:00:01	02/01/2024 11:02:11	02/01/2024 11:15:56	Descanso	00:13:45	13,75
Sebastian Marin Zapata	02/01/2024 8:01:01	02/01/2024 17:00:01	02/01/2024 12:00:44	02/01/2024 13:00:03	Almuerzo	00:59:19	59,32
Isabela Patiño	02/01/2024 8:06:20	02/01/2024 16:59:59	02/01/2024 13:00:11	02/01/2024 14:00:11	Almuerzo	01:00:00	60,00
Sebastian Marin Zapata	03/01/2024 7:58:17	03/01/2024 17:00:14	03/01/2024 12:01:21	03/01/2024 13:00:13	Almuerzo	00:58:52	58,87
Sebastian Marin Zapata	03/01/2024 7:58:17	03/01/2024 17:00:14	03/01/2024 14:22:29	03/01/2024 14:40:07	Descanso	00:17:38	17,63
Isabela Patiño	03/01/2024 8:00:28	03/01/2024 17:00:04	03/01/2024 10:27:24	03/01/2024 10:34:41	Descanso	00:07:17	7,28
Isabela Patiño	03/01/2024 8:00:28	03/01/2024 17:00:04	03/01/2024 10:40:50	03/01/2024 10:40:54	Descanso	00:00:04	0,07
Isabela Patiño	03/01/2024 8:00:28	03/01/2024 17:00:04	03/01/2024 10:40:57	03/01/2024 10:50:08	Descanso	00:09:11	9,18
Isabela Patiño	03/01/2024 8:00:28	03/01/2024 17:00:04	03/01/2024 15:50:27	03/01/2024 16:10:28	Descanso	00:20:01	20,02
Sebastian Marin Zapata	04/01/2024 7:57:01	04/01/2024 17:00:21	04/01/2024 10:02:18	04/01/2024 10:23:29	Descanso	00:21:11	21,18
Sebastian Marin Zapata	04/01/2024 7:57:01	04/01/2024 17:00:21	04/01/2024 12:00:13	04/01/2024 13:00:11	Almuerzo	00:59:58	59,97
Sebastian Marin Zapata	04/01/2024 7:57:01	04/01/2024 17:00:21	04/01/2024 15:51:17	04/01/2024 16:12:14	Descanso	00:20:57	20,95
Isabela Patiño	04/01/2024 8:14:54	04/01/2024 17:00:02	04/01/2024 10:30:37	04/01/2024 10:51:05	Descanso	00:20:28	20,47
Isabela Patiño	04/01/2024 8:14:54	04/01/2024 17:00:02	04/01/2024 13:02:34	04/01/2024 14:02:36	Almuerzo	01:00:02	60,03
Isabela Patiño	04/01/2024 8:14:54	04/01/2024 17:00:02	04/01/2024 16:12:27	04/01/2024 16:32:28	Descanso	00:20:01	20,02
Total						00:44:11	1484,18

Pausas en Minutos por Agente

Razón Pausa: Almuerzo, Descanso



Fecha: 01/01/2024 - 29/01/2024

Agente: Seleccionar todo Isabela Patiño Sebastian Marin Zapata

Agente	Dia	Inicio Sesión	Fin Sesión	Primera Llamada	Ultima Llamada	Transacciones	Transacciones Media	Transacciones Voz	Disponibilidad
Isabela Patiño	02/01/2024	02/01/2024 8:06:20	02/01/2024 16:59:59	02/01/2024 9:14:33	02/01/2024 15:54:48	7	1	6	5:50:30
Sebastian Marin Zapata	02/01/2024	02/01/2024 8:00:28	02/01/2024 17:00:01	02/01/2024 8:34:32	02/01/2024 17:00:01	11	2	9	6:35:43
Isabela Patiño	03/01/2024	03/01/2024 8:00:28	03/01/2024 17:00:04	03/01/2024 8:07:01	03/01/2024 16:30:18	23	3	20	4:49:57
Sebastian Marin Zapata	03/01/2024	03/01/2024 7:58:17	03/01/2024 17:00:14	03/01/2024 7:58:18	03/01/2024 11:09:44	9	1	8	6:35:40
Isabela Patiño	04/01/2024	04/01/2024 8:14:54	04/01/2024 17:00:02	04/01/2024 9:10:30	04/01/2024 16:54:00	11	1	10	6:05:50
Sebastian Marin Zapata	04/01/2024	04/01/2024 7:57:01	04/01/2024 17:00:21	04/01/2024 8:40:56	04/01/2024 15:51:06	10	0	10	6:36:39
Isabela Patiño	05/01/2024	05/01/2024 7:05:46	05/01/2024 15:00:01	05/01/2024 8:26:21	05/01/2024 14:53:32	11	4	7	4:43:02
Sebastian Marin Zapata	05/01/2024	05/01/2024 7:01:16	05/01/2024 15:00:41	05/01/2024 8:25:41	05/01/2024 15:00:41	12	1	11	5:16:55
Isabela Patiño	09/01/2024	09/01/2024 7:59:00	09/01/2024 14:00:02	09/01/2024 8:09:44	09/01/2024 12:52:37	12	0	12	5:08:32
Sebastian Marin Zapata	09/01/2024	09/01/2024 7:57:00	09/01/2024 14:00:54	09/01/2024 7:57:55	09/01/2024 13:03:08	11	1	10	4:52:17
Isabela Patiño	10/01/2024	10/01/2024 8:00:31	10/01/2024 13:59:32	10/01/2024 8:19:23	10/01/2024 12:17:11	8	0	8	5:19:19
Sebastian Marin Zapata	10/01/2024	10/01/2024 8:25:22	10/01/2024 13:59:43	10/01/2024 8:32:29	10/01/2024 13:03:37	6	0	6	4:43:12
Isabela Patiño	11/01/2024	11/01/2024 8:04:17	11/01/2024 14:00:00	11/01/2024 8:56:06	11/01/2024 13:58:55	11	1	10	4:56:02
Sebastian Marin Zapata	11/01/2024	11/01/2024 8:00:51	11/01/2024 14:00:01	11/01/2024 8:19:03	11/01/2024 13:55:29	11	0	11	4:41:57
Isabela Patiño	12/01/2024	12/01/2024 7:59:47	12/01/2024 14:00:04	12/01/2024 8:45:38	12/01/2024 13:28:50	11	1	10	4:09:10
Sebastian Marin Zapata	12/01/2024	12/01/2024 8:00:50	12/01/2024 14:00:02	12/01/2024 8:22:41	12/01/2024 12:35:01	14	1	13	4:42:34
Isabela Patiño	15/01/2024	15/01/2024 8:12:18	15/01/2024 17:00:02	15/01/2024 8:13:17	15/01/2024 16:09:25	13	6	7	5:02:27
Sebastian Marin Zapata	15/01/2024	15/01/2024 7:58:56	15/01/2024 17:00:19	15/01/2024 8:02:32	15/01/2024 16:08:44	15	6	9	2:21:53
Isabela Patiño	16/01/2024	16/01/2024 7:59:46	16/01/2024 16:56:13	16/01/2024 10:50:22	16/01/2024 16:18:00	8	3	5	5:17:49

Cantidad Llamadas: **328**

Cantidad Media: **91**



Encuesta de Satisfacción

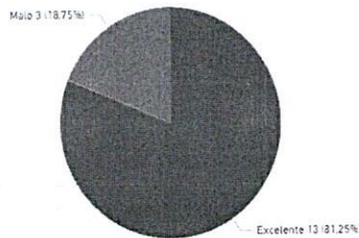
Fecha: 01/01/2024 - 22/01/2024

Estado Encuesta

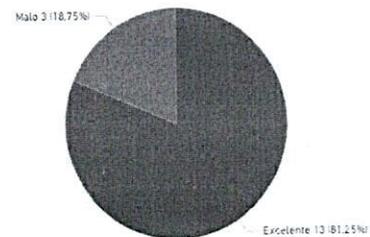
- Seleccionar todo
- Completada

Encuestas Totales: **16**

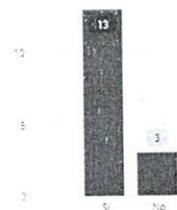
Como fue la atención recibida por parte del funcionario de Empecaldas



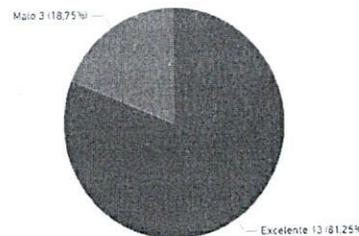
Cómo califica su experiencia general con nuestro servicio



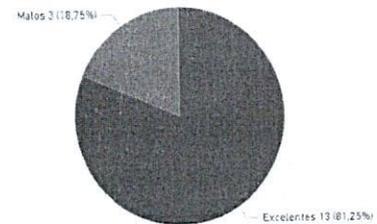
Fue resuelta su solicitud?



Cómo califica el tiempo de espera para la atención



Los Canales de Comunicación para el usuario que con los que cuenta EMPECALDAS, le parecen



Fecha

01/01/2024 29/01/2024

Estado Encuesta

Buscar

Seleccionar todo No Completada

Cantidad Encuestas

37

Seccional

Buscar

Seleccionar todo

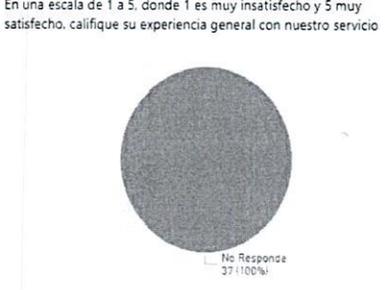
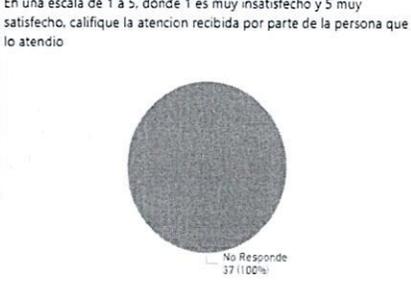
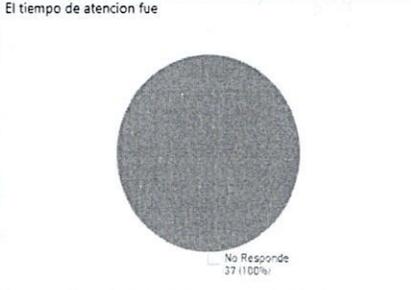
No Aplica

Funcionario

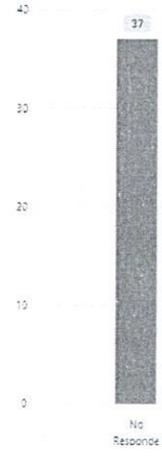
Buscar

Seleccionar todo

Funcionario No Encontr...



Recuento de Fue Resuelta su solicit...



100
100
100
100

Manizales, enero 01 de 2024

Señores
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
Ciudad

REF: Certificación pago de los aportes parafiscales

Para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 y demás normas concordantes, La suscrita Representante Legal: **Henry Gómez Gaitán** con cedula de ciudadanía No. 75.089.997 expedida en Manizales Caldas, de la empresa MERAKI TIC S.A.S. con NIT 900.949.690-0, y de la otra **Carlos Alberto Sánchez Arango**, identificado con cedula de ciudadanía 10.258.893 de la ciudad de Manizales, en calidad de contador de la sociedad MERAKI TIC S.A.S. se permiten certificar bajo gravedad de juramento que la mencionada empresa ha efectuado correcta y adecuadamente, el pago de sus Aportes al Sistema Integral de Seguridad Social correspondientes a la nómina de sus empleados, durante los últimos seis (6) meses calendario, contados desde la fecha de la presente certificación hacia atrás.

Para constancia se firma el presente certificado en la ciudad y fecha arriba señaladas.



HENRY GÓMEZ GAITÁN
C.C. 75.089.997 de Manizales
Representante legal



CARLOS ALBERTO SANCHEZ ARANGO
C.C. 10.258.893 de Manizales
M.P. 59119-T
Contador



UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

E 3 0 B 1 4 3 1 8 1 2 E A 0 C 3

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 **CARLOS ALBERTO SANCHEZ ARANGO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 10258893 de MANIZALES (CALDAS) Y Tarjeta Profesional No 59119-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *****

EL CONTADOR PUBLICO NO HA CUMPLIDO CON LA OBLIGACION DE ACTUALIZAR EL REGISTRO

Dado en BOGOTA a los 2 días del mes de Enero de 2024 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

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 digitando el número del certificado

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **10.258.893**

SANCHEZ ARANGO

APELLIDOS
CARLOS ALBERTO

NOMBRES

[Handwritten signature]
FIRMA



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **06-ENE-1963**

MANIZALES
(CALDAS)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.67
ESTATURA

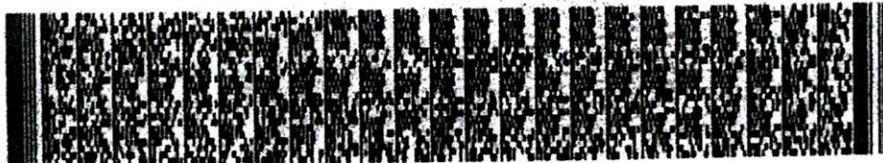
O+
G.S. RH

M
SEXO

26-FEB-1981 MANIZALES

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

[Handwritten signature]
REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SANCHEZ TORRES



A-0900100-00077881-M-0010258893-20080924

0003683492A 1

4480002159

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO

58119-T

CARLOS F. SANCHEZ
SANCHEZ, CARLOS
C.C. 100000000
RESOLUCION INSCRIPCION 25 FECHA 04/06/98
UNIVERSIDAD DE MARTIENEZ



Carlos F. Sanchez

0005432

Carlos F. Sanchez

FIRMA DEL TITULAR

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como
CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en
la ley 43 de 1990.
Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla
al Ministerio de Educación Nacional, Junta Central de
Contadores.

015316



EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
NIT 890.803.239-9
REGISTRO PRESUPUESTAL

FORMATO:	F-GF-40
VERSION:	01
FECHA:	2023-01-01
Página de	1 de 1

REGISTRO PRESUPUESTAL

Número: 2024111

FECHA DE EXPEDICION: 4/01/2024

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD N° 2024091

BENEFICIARIO Merakitic Sas

C.C. N° 900949690

PLAZO DE EJECUCION: Sin plazo

OBJETO: CONTRATAR LA PRESTACION DE SERVICIOS PARA LA ADMON, ACTUALIZACION, Y LICENCIAMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNICAL, QUE SE INSTALA EN LOS SERVIDORES DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

Con el presente acto administrativo se afecta de manera definitiva, la(s) apropiación (es) y no serán utilizadas con otro fin (Requisito de perfeccionamiento y anterior a la ejecución).

RUBRO APROPIACION	DESCRIPCION	VALOR
212020200806	Sistematizacion	65,743,386.00
TOTAL, REGISTRO PRESUPUESTAL		65,743,386.00



JOSE OSCAR BEDOYA AGUIRRE
Jefe sección Presupuesto



MERAKI TIC SAS

NIT: 900949690-0

Régimen: Responsable del impuesto sobre las ventas -IVA

Tipo de persona: Jurídica

CRA 23 # 62 -39 Ofic 901B, Manizales, Caldas, Colombia

Tel. 3148905634

Autorización facturación electrónica No. 18764025736977 válida desde 2022-02-22 hasta 2024-02-22 rango desde FE395 hasta FE5000.

Esta factura de venta se asimila para todos sus efectos legales a la letra de cambio, código de comercio, ART.774-779. El retraso en los pagos causa intereses mensuales del máximo legal permitido.

Cliente: EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
NIT: 890803239-9
Dirección: Carrera 23 No: 75 - 82, Manizales, Caldas, Colombia
Teléfono: 5768867080
Email: facturacionelectronica@empocaldas.com.co

Forma de Pago: Crédito
Medio de Pago: Consignación bancaria
Fecha de Pago: 30/01/2024

Total de Líneas: 1

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA:

FE1059

MONEDA: COP Colombia, Pesos

HORA EMISIÓN: 10:42:29

FECHA FIRMADO: 29/01/2024 10:42:32

FECHA DE EMISIÓN

FECHA DE VENCIMIENTO

DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO
29	01	2024	30	01	2024

#	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	U. MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO U.	IVA	DCTO.	TOTAL
1	100	CONTACT CENTER Administración PBX - Contact Center Omnicanal, paquete de licenciamiento PBX comunicaciones unificadas, 2 puestos de asesor Omnicanal	S7	1,00	\$4.603.878,00	19,00	0,00	\$4.603.878,00

Notas:

SON: (cinco millones cuatrocientos setenta y ocho mil seiscientos quince pesos)
CUFE: e13e087ef590ae3224891c44b247eab34240244e8433f06216bcfb543bfa84bb2730dc10e4171a7dd1f77be2117237a

Subtotal:	\$4.603.878,00
Cargos:	\$0.00
Descuento:	\$0.00
IVA:	\$874.737,00
Total de la operación:	\$5.478.615,00
Total:	\$5.478.615,00

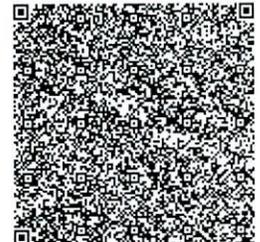
IMPUESTO	BASE	TARIFA	IMPORTE
IMPUESTOS			
01 IVA	\$4.603.878,00	19,00%	\$874.737,00

Favor girar cheque a nombre de MERAKI TIC S.A.S. O a la cuenta de ahorros número 24125172615 del banco Caja Social a nombre de MERAKI TIC S.A.S.

Firma Digital: cMhc0atpXWl+vNTXtnSWldy4UHjzxczp5NsL1LoTtMrXQIAUhec2F7VxcMsEH4 uja0C2yQnlqzSdYWikARsOlevKP1zgV1y497bciciwjrDIZ/ lqp+p/YRjQLWBx htyUHQx+7BSFOmcRUveoTU8bsj3VGYe4KF5mnmwBdXTfmJ2MjVyk+Nd5ND43L KwaDnG+PAA25zDb5/zlogb8GzBAuBxZeF08 TxE2rziF8jTzG4ea0D6idscJMMcxM IG3k1KvsAioYxT13TMM4Zr4KQA/OMITUCx6SOJUP5awS1sQdzV15Syow+fjeUp2f XWx9qPMxSTp8f4d/8JT QQ==

Esta factura es un título valor de acuerdo al art. 774 del C.C. y una vez aceptada declara haber recibido los bienes y servicios a satisfacción.

Representación Gráfica de la Factura de Venta Electrónica.



Software: e-Factura Proveedor tecnológico: cadena. Nit.890.930.534-0