



GESTIÓN DE CONTRATACIÓN
LISTA CHEQUEO PAGO DE ACTAS - CONTRATOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y CONSULTORÍA

F-GC-29
 Versión:07
 2022-11-04

Controlación

# CONTRATO Y AÑO	036 DE 2024	Acta N°	2	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 (-)	5.478.615
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)	54.786.148

CONTRATAR LA PRESTACION DEL SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA ADMINISTRACION, ACTUALIZACION, LICENCIAMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNICAL, 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	# FOLIOS
DOCUMENTO VERIFICADOS			✓
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 QUIEN 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 29/02/2024

DATOS DEL SUPERVISOR		
DIEGO HERNANDO CEBALLOS	JEFE DEPARTAMENTO DE SISTEMAS - CIO	
NOMBRE	CARGO	FIRMA

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

*28-02-24
10:00*



ACTA DE RECIBO # 2

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 OMNICANAL, 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 febrero de 2024, se reunieron DIEGO HERNANDO CEBALLOS, Jefe Departamento de Sistemas – CIO 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. 2 correspondiente al mes de febrero de 2024 según Contrato No. 036 de 2024

VALOR CONTRATO	\$65.743.378
ACTA # 1	\$5.478.615
ACTA # 2	\$5.478.615
VALOR EJECUTADO	\$10.957.230
VALOR POR EJECUTAR	\$54.786.148

DIEGO HERNANDO CEBALLOS
Jefe Departamento de Sistemas - CIO
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

HENRY GÓMEZ GAITÁN
Representante Legal
MERAKI TIC

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 OMNICANAL, 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 OMNICANAL, 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
ACTA # 2	\$5.478.615
VALOR EJECUTADO	\$10.957.230
VALOR POR EJECUTAR	\$54.786.148

Manizales, 29 de febrero de 2024.



DIEGO HERNANDO CEBALLOS
Jefe Departamento de Sistemas - CIO
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

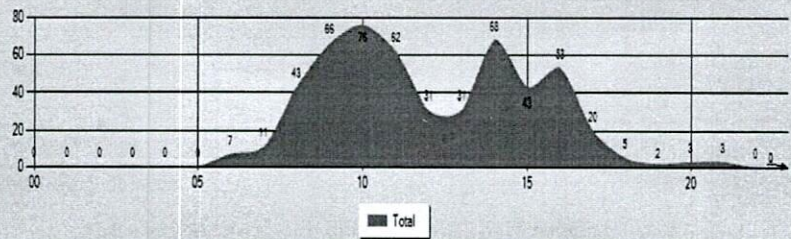
Administración plataforma Tecnológica

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:	23/02/2024

Durante el mes de Febrero 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

Total, de transacciones distribuidas por los canales de atención

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	0	0	2	2	2	3	2	0	6	8	0	0	0	0	0	0	0	0	25
Chat Facebook [100000008]	0	0	0	0	0	0	1	0	5	4	3	3	0	3	3	1	8	1	0	0	0	0	0	0	32	
Chat Web [100000007]	0	0	0	0	0	0	0	0	4	19	12	7	8	7	9	4	6	1	0	0	0	0	0	0	77	
Línea 018000 [100000005]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	
Línea de Atención [100000004]	0	0	0	0	0	0	6	11	34	41	58	50	17	17	53	32	31	18	5	2	3	3	0	0	381	
Total	0	0	0	0	0	0	7	11	43	66	76	62	31	31	68	43	53	20	5	2	3	3	0	0	524	

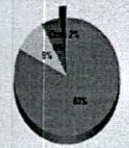


Tiempos de motivos de pausa por parte de los asesores.

Agente: Isabella Patiño Arboleda [100000058]

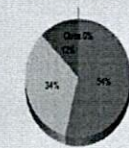
Servicios [Atención Emposadas [100000004]]

Motivo	Duración
Active	4d 19h 48m 21s
[ALM] Almuerzo [100000026]	13h 13m 30s
[DSC] Descanso [100000027]	3h 1m
[UDEP] Motivo de pausa no definido [100000020]	1s
[PRM] Permiso [100000028]	8h 15m 20s
Servicio	5d 20h 18m 12s
Agente	5d 20h 18m 12s



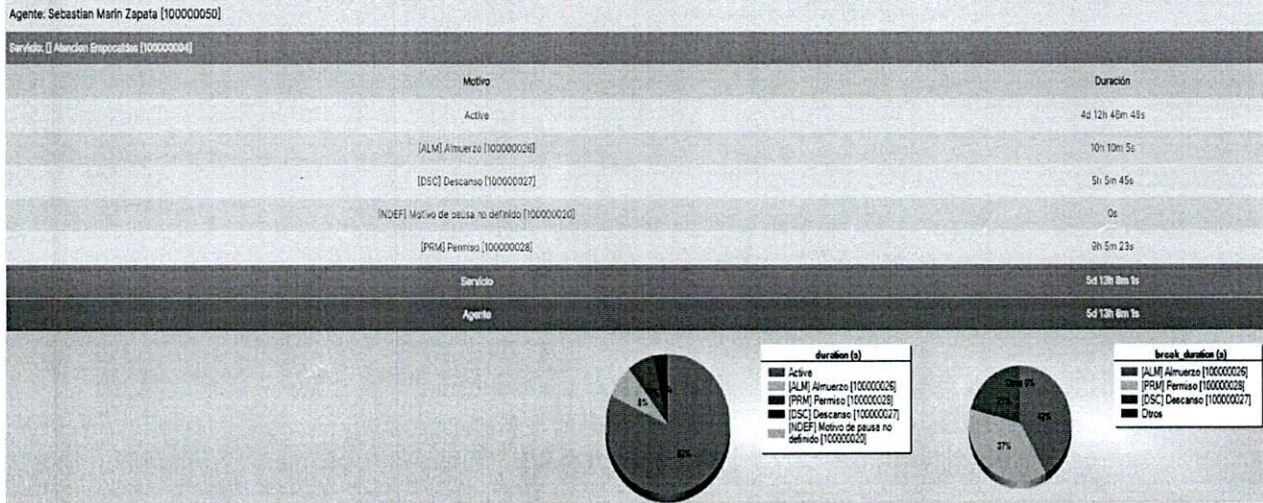
duration (s)

- Active
- [ALM] Almuerzo [100000026]
- [PRM] Permiso [100000028]
- Otros

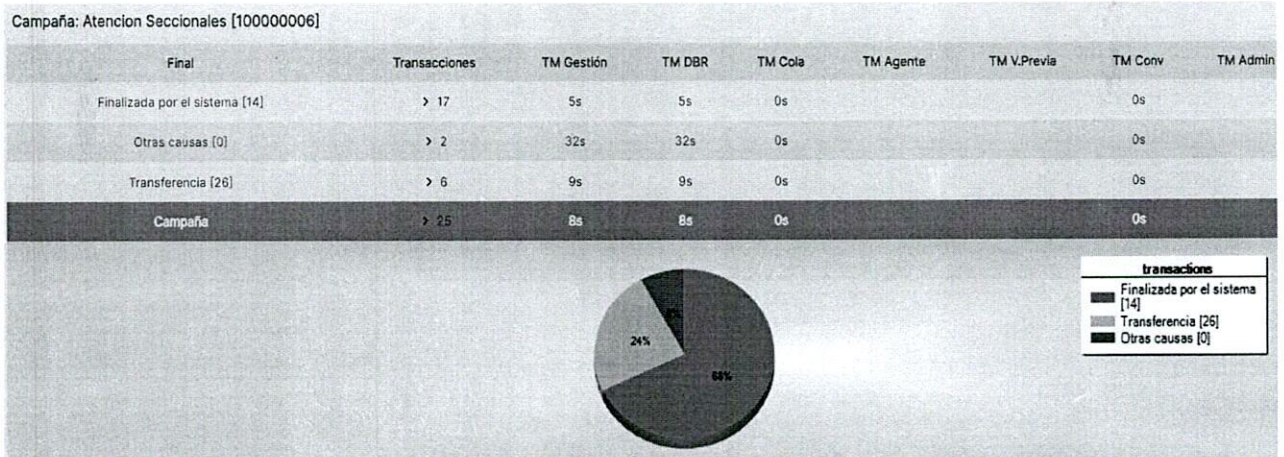


break duration (s)

- [ALM] Almuerzo [100000026]
- [PRM] Permiso [100000028]
- [DSC] Descanso [100000027]
- Otros



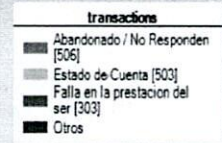
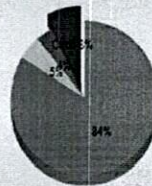
Atención de seccionales



Chat Web

Campaña: Chat Web [100000007]

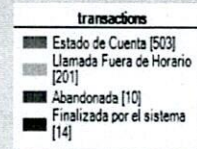
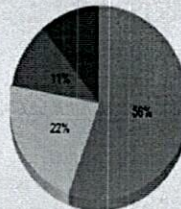
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Abandonada [10]	> 1	2m 4s	0s	2m 4s			0s	
Abandonado / No Responden [506]	> 67	28m 33s	0s	2s	28m 31s	28m 31s	0s	0s
Estado de Cuenta [503]	> 4	45m 58s	0s	0s	45m 57s	45m 57s	0s	0s
Falla en la prestación del ser [303]	> 3	9m 27s	0s	0s	9m 26s	9m 26s	0s	0s
Finalizada por el sistema [14]	> 2	45m 12s	0s	0s	45m 12s	45m 12s	0s	0s
Horarios [500]	> 1	8m 27s	0s	0s	8m 27s	8m 27s	0s	0s
Medios de Pago [502]	> 2	1h 6m 52s	0s	0s	1h 6m 52s	1h 6m 52s	0s	0s
Campaña	> 80	29m 29s	0s	3s	29m 26s	29m 26s	0s	0s



Línea 018000

Campaña: Línea 018000 [100000005]

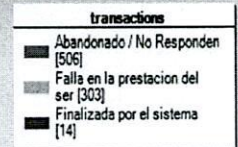
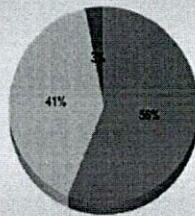
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Abandonada [10]	> 1	5m 19s	29s	4m 50s			0s	
Estado de Cuenta [503]	> 5	4m 2s	29s	47s	2m 45s	0s	1m 54s	51s
Finalizada por el sistema [14]	> 1	23s	23s	0s			0s	
Llamada Fuera de Horario [201]	> 2	0s	0s	0s			0s	
Campaña	> 8	2m 52s	22s	58s	1m 31s	0s	1m 3s	26s



Chat de Facebook

Campaña: Chat Facebook [10000008]

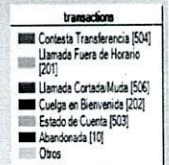
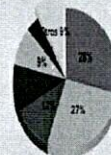
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Abandonado / No Responden [506]	> 18	1h 33m 41s	0s	56m 3s	44m 15s	44m 15s	0s	0s
Falla en la prestación del ser [303]	> 13	32m 44s	0s	4s	32m 39s	32m 39s	0s	0s
Finalizada por el sistema [14]	> 1	1h 59m 30s	0s	0s	1h 59m 30s	1h 59m 30s	0s	0s
Campaña	> 32	1h 9m 44s	0s	31m 34s	41m 54s	41m 54s	0s	0s



Línea de atención

Campaña: Línea de Atención [100000004]

Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Abandonada [10]	> 15	3m 38s	29s	3m 8s			0s	
Afectación Ambiental [314]	> 1	5m 16s	29s	0s	4m 46s	0s	4m 46s	1s
Contesta Transferencia [504]	> 110	3m 11s	29s	4s	2m 37s	0s	1m 56s	40s
Cuelga en Bienvenida [202]	> 43	13s	12s	0s			0s	
Estado de Cuenta [503]	> 34	5m 4s	29s	2s	4m 32s	0s	3m 38s	59s
Estado de la Infraestructura [316]	> 5	7m 34s	29s	0s	7m 4s	0s	4m 2s	3m 2s
Falla en la prestación del ser [303]	> 8	4m 18s	29s	1s	3m 47s	0s	2m 19s	1m 27s
Fuera Intervalo Reclamada [17]	> 1	1m 48s	1m 29s	19s			0s	
Llamada Cortada/Muda [506]	> 45	2m 41s	29s	0s	2m 11s	0s	59s	1m 12s
Llamada Fuera de Horario [201]	> 106	0s	0s	0s			0s	
Medios de Pago [502]	> 9	5m 33s	29s	1s	5m 2s	0s	4m 45s	16s
No conexión del servicio [402]	> 1	5m 4s	30s	0s	4m 34s	0s	3m 54s	40s
No Contesta Transferencia [505]	> 8	3m 31s	29s	0s	3m 1s	0s	2m 29s	32s
Puntos de Pago [501]	> 1	9m 53s	29s	0s	9m 20s	0s	4m 35s	4m 44s
Campaña	> 387	2m 16s	19s	8s	1m 47s	0s	1m 17s	30s





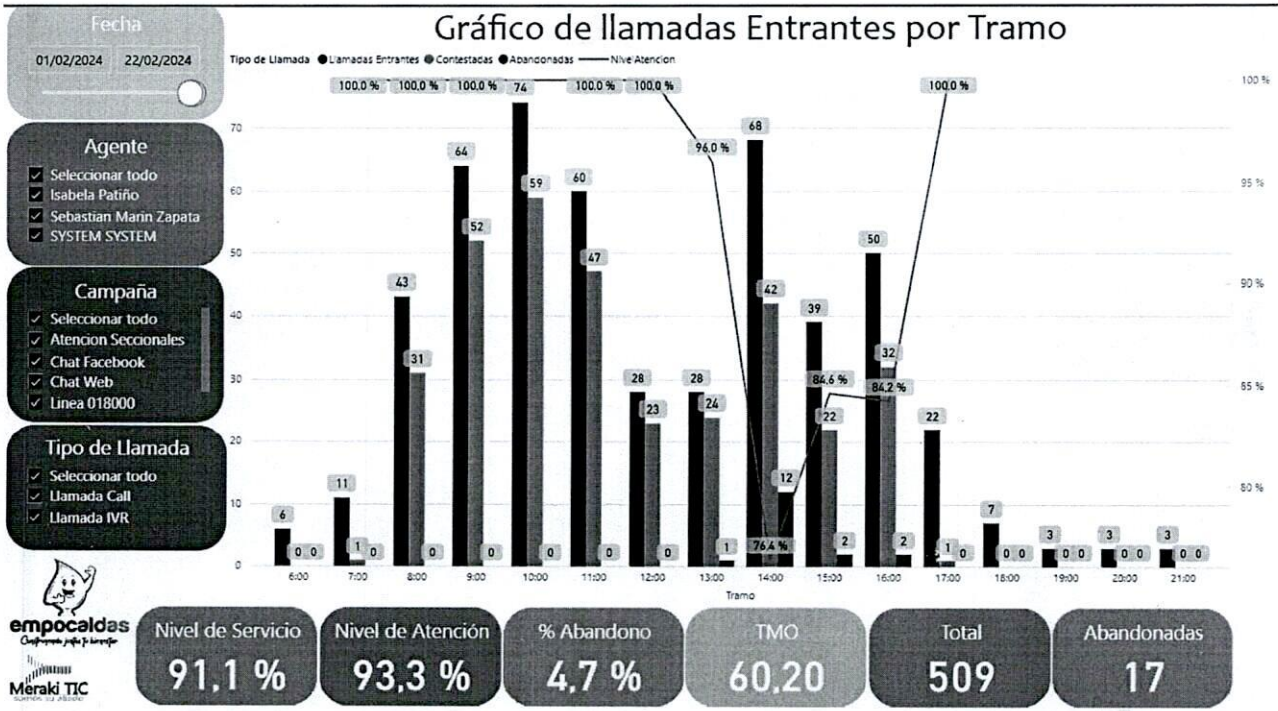
Registro de todas las transacciones atendidas con los soportes de grabación

>	100086497	100000004	22/02/2024 14:01:06	504	Contesta Transferencia	0s	2m 24s	2m 54s	52s	1m 34s	:0480	📞	3104589204	902	Sebastian Marin Zapata	0	🔊
>	100086487	100000004	22/02/2024 13:28:26	504	Contesta Transferencia	2m 20s	1m 45s	4m 35s	54s	54s	:0260	📞	3148831531	902	Sebastian Marin Zapata	0	🔊
>	100086486	100000004	22/02/2024 13:27:41	503	Estado de Cuenta	0s	4m 54s	5m 24s	1s	4m 54s	:909	📞	3006769996	902	Sebastian Marin Zapata	0	🔊
>	100086477	100000004	22/02/2024 12:27:38	303	Falla en la prestacion del ser	10s	4m 11s	4m 51s	1m 2s	3m 1s	:3002894883	📞	3002894883	902	Isabela Patiño	0	🔊
>	100086476	100000004	22/02/2024 12:23:27	503	Estado de Cuenta	0s	6m 34s	7m 3s	17s	6m 18s	:909	📞	6068914293	902	Isabela Patiño	0	🔊
>	100086463	100000004	22/02/2024 10:31:49	504	Contesta Transferencia	0s	4m 52s	5m 22s	30s	4m 24s	:0390	📞	6068933030	902	Isabela Patiño	0	🔊
>	100086448	100000004	22/02/2024 9:39:40	501	Puntos de Pago	0s	9m 20s	9m 50s	4m 34s	4m 35s	:3183096035	📞	3183096035	902	Sebastian Marin Zapata	0	🔊

>	100086521	100000007	22/02/2024 17:00:23	14	Finalizada por el sistema	0s	30m 8s	30m 8s	0s	30m 8s		🗨️	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0	
>	100086517	100000007	22/02/2024 17:00:23	14	Finalizada por el sistema	0s	1h 17s	1h 17s	0s	1h 17s		🗨️	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0	
>	100086522	100000007	22/02/2024 16:59:30	506	Abandonado / No Responden	0s	16m	16m	0s	16m		🗨️	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Isabela Patiño	0	
>	100086516	100000007	22/02/2024 16:42:21	506	Abandonado / No Responden	0s	43m 11s	43m 11s	0s	43m 11s		🗨️	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0	
>	100086494	100000007	22/02/2024 13:55:41	506	Abandonado / No Responden	0s	13m 43s	13m 43s	0s	13m 43s		🗨️	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0	
>	100086493	100000007	22/02/2024 13:55:32	506	Abandonado / No Responden	0s	13m 57s	13m 57s	0s	13m 57s		🗨️	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0	
>	100086492	100000007	22/02/2024 13:55:23	506	Abandonado / No Responden	0s	14m 13s	14m 13s	0s	14m 13s		🗨️	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0	

>	100086396	100000008	21/02/2024 15:48:13	303	Falla en la prestacion del ser	0s	1m 32m 23s	1h 32m 23s	0s	1h 32m 23s		🗨️	"José Jesus Linares Perez" <2017055398405026>	"Empocaldas" <867889593292760>	Sebastian Marin Zapata	0	
>	100086377	100000008	21/02/2024 13:00:10	303	Falla en la prestacion del ser	0s	1h 14m 5s	1h 14m 5s	0s	1h 14m 5s		🗨️	"Vanessa Luna" <6580770415355970>	"Empocaldas" <867889593292760>	Sebastian Marin Zapata	0	
>	100086018	100000008	16/02/2024 13:32:52	506	Abandonado / No Responden	0s	54s	54s	0s	54s		🗨️	"David Add" <7897600756956869>	"Empocaldas" <867889593292760>	Isabela Patiño	0	
>	100085985	100000008	16/02/2024 6:56:01	506	Abandonado / No Responden	15h 54m 33s	36s	13h 55m 39s	0s	13h 55m 39s		🗨️	"Yorely Tapias" <7670724186333015>	"Empocaldas" <867889593292760>	Isabela Patiño	0	
>	100085942	100000008	15/02/2024 17:00:22	14	Finalizada por el sistema	0s	1h 59m 30s	1h 59m 30s	0s	1h 59m 30s		🗨️	"Yorely Tapias" <7670724186333015>	"Empocaldas" <867889593292760>	Sebastian Marin Zapata	0	
>	100085912	100000008	15/02/2024 11:32:02	506	Abandonado / No Responden	52s	53m 46s	54m 38s	0s	53m 46s		🗨️	"Yary Rendon" <6962636900489230>	"Empocaldas" <867889593292760>	Isabela Patiño	0	
>	100085919	100000008	15/02/2024 11:17:11	303	Falla en la prestacion del ser	0s	15m 50s	15m 50s	0s	15m 50s		🗨️	"Jhonatan Francisco Góngora Perdomo" <8021725954522857>	"Empocaldas" <867889593292760>	Sebastian Marin Zapata	0	
>	100085878	100000008	15/02/2024 8:36:29	303	Falla en la prestacion del ser	0s	26m 16s	26m 16s	0s	26m 16s		🗨️	"Dhailiang Tang Chang Romero" <1898873260211491>	"Empocaldas" <867889593292760>	Sebastian Marin Zapata	0	

Tableros de Control



Fecha: 01/02/2024 - 22/02/2024

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

Nivel de Servicio: 91.1% | Nivel de Atención: 93.3%

% Abandono: 4.7% | TMO: 91.75

Cantidad Llamadas: 358 | Abandonadas: 17

Campaña	Mes	Día	Tramo	Total Llamadas	Contestada	Contestada/Umbra	Abandonada	NiveAtencion	NiveServicio	Abandono
Chat Web	febrero	22	9:00	2	2	2	0	100.0%	100.0%	0.0%
Chat Web	febrero	22	10:00	6	6	6	0	100.0%	100.0%	0.0%
Chat Web	febrero	22	12:00	3	3	3	0	100.0%	100.0%	0.0%
Chat Web	febrero	22	13:00	3	3	3	0	100.0%	100.0%	0.0%
Chat Web	febrero	22	16:00	2	2	2	0	100.0%	100.0%	0.0%
Linea de Atencion	febrero	22	8:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Linea de Atencion	febrero	22	9:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Linea de Atencion	febrero	22	10:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Linea de Atencion	febrero	22	12:00	2	2	2	0	100.0%	100.0%	0.0%
Linea de Atencion	febrero	22	13:00	2	2	2	0	100.0%	50.0%	0.0%
Linea de Atencion	febrero	22	14:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Chat Facebook	febrero	21	13:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Chat Facebook	febrero	21	15:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Chat Web	febrero	21	8:00	2	2	2	0	100.0%	100.0%	0.0%
Chat Web	febrero	21	9:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Chat Web	febrero	21	10:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Chat Web	febrero	21	11:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Chat Web	febrero	21	12:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Chat Web	febrero	21	13:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Chat Web	febrero	21	16:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Linea de Atencion	febrero	21	8:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Linea de Atencion	febrero	21	9:00	4	4	4	0	100.0%	100.0%	0.0%
Linea de Atencion	febrero	21	10:00	3	3	3	0	100.0%	100.0%	0.0%
Linea de Atencion	febrero	21	11:00	2	2	2	0	100.0%	100.0%	0.0%
Linea de Atencion	febrero	21	12:00	3	3	3	0	100.0%	100.0%	0.0%
Linea de Atencion	febrero	21	14:00	2	2	2	0	100.0%	100.0%	0.0%
Linea de Atencion	febrero	21	15:00	2	1	1	1	50.0%	50.0%	50.0%
Linea de Atencion	febrero	21	16:00	2	2	2	0	100.0%	100.0%	0.0%
Chat Web	febrero	20	13:00	3	3	3	0	100.0%	100.0%	0.0%
Chat Web	febrero	20	14:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Total				358	334	326	17	93.3%	91.1%	4.7%

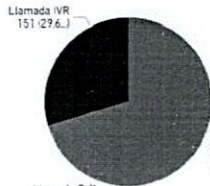
Fecha
01/02/2024 22/02/2024

Cantidad Llamadas
509

Campaña

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

Tipo de Llamada



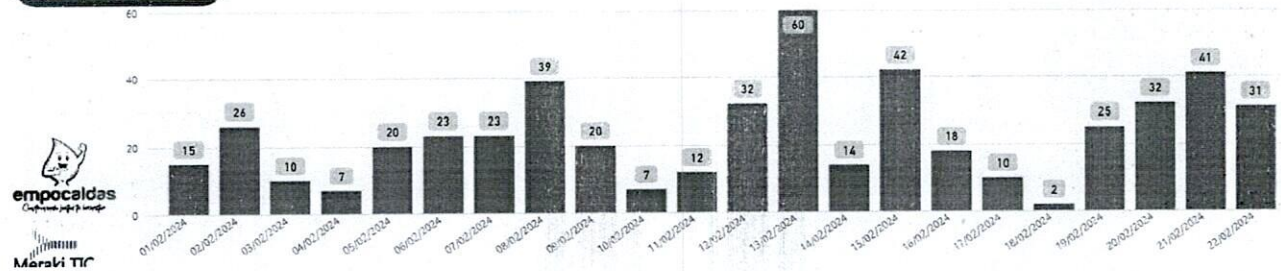
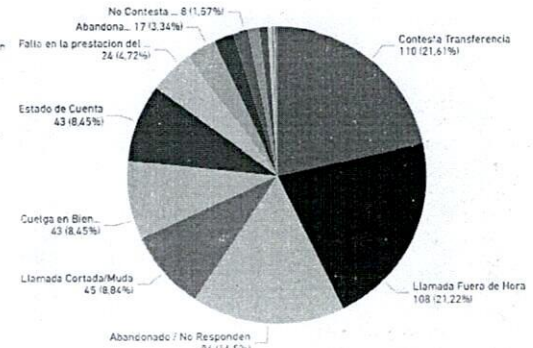
Tipo Llamada

- Llamada Cs
- Llamada IVR

Tipología Llamadas

Description

- Contesta Transferencia
- Llamada Fuera de Horario
- Abandonado / No Responde
- Llamada Cortada/Muda
- Cuelga en Bienvenida
- Estado de Cuenta
- Falla en la prestación del ser
- Abandonada
- Medios de Pago
- No Contesta Transferencia
- Transferencia
- Estado de la Infraestructura
- Afectación Ambiental
- Fuera Intervalo Rellamada
- Horarios
- No conexión del servicio
- Puntos de Pago



Fecha
01/02/2024 22/02/2024

Agente

- Seleccionar todo
- Isabela Patiño
- Sebastian Marin Zapata

Motivo Pausa

- Seleccionar todo
- Almuerzo
- Descanso

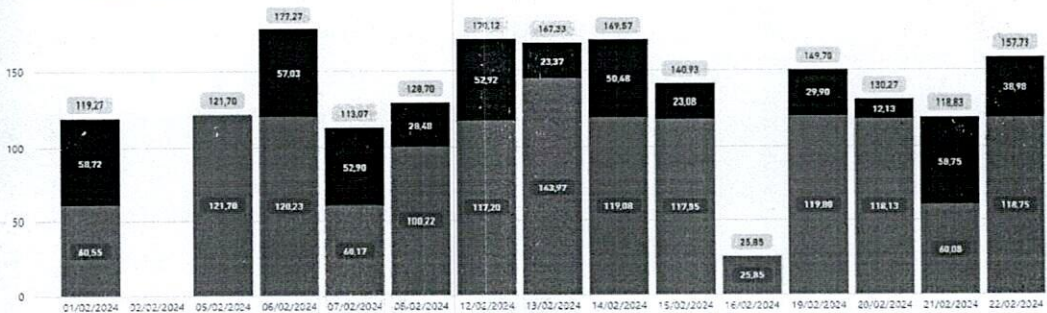
Servicio

- Seleccionar todo
- Atención Empocaldas

Agente	Inicio Sesión	Fin Sesión	Inicio Pausa	Fin Pausa	Pausa	Duracion	Minutos
Sebastian Marin Zapata	01/02/2024 7:58:13	01/02/2024 17:00:07	01/02/2024 9:49:42	01/02/2024 10:09:48	Descanso	00:20:06	20,10
Sebastian Marin Zapata	01/02/2024 7:58:13	01/02/2024 17:00:07	01/02/2024 14:04:23	01/02/2024 14:04:23	Descanso	00:00:00	0,00
Sebastian Marin Zapata	01/02/2024 7:58:13	01/02/2024 17:00:07	01/02/2024 16:05:22	01/02/2024 16:23:57	Descanso	00:18:35	18,58
Isabela Patiño	01/02/2024 8:06:26	01/02/2024 17:00:02	01/02/2024 10:21:12	01/02/2024 10:41:14	Descanso	00:20:02	20,09
Isabela Patiño	01/02/2024 8:06:26	01/02/2024 17:00:02	01/02/2024 12:00:19	01/02/2024 12:00:37	Almuerzo	00:00:18	0,30
Isabela Patiño	01/02/2024 8:06:26	01/02/2024 17:00:02	01/02/2024 12:00:39	01/02/2024 13:00:54	Almuerzo	01:00:15	60,25
Isabela Patiño	02/02/2024 7:00:24	02/02/2024 15:00:02	02/02/2024 15:00:02	02/02/2024 15:00:02	Descanso	00:00:00	0,00
Isabela Patiño	05/02/2024 7:58:31	05/02/2024 17:00:01	05/02/2024 13:13:28	05/02/2024 14:13:31	Almuerzo	01:00:03	60,05
Sebastian Marin Zapata	05/02/2024 8:02:10	05/02/2024 17:01:52	05/02/2024 12:11:11	05/02/2024 13:12:50	Almuerzo	01:01:39	61,65
Sebastian Marin Zapata	06/02/2024 7:53:27	06/02/2024 17:00:08	06/02/2024 10:12:23	06/02/2024 10:30:16	Descanso	00:17:53	17,88
Sebastian Marin Zapata	06/02/2024 7:53:27	06/02/2024 17:00:08	06/02/2024 12:01:22	06/02/2024 13:01:23	Almuerzo	01:00:01	60,02
Sebastian Marin Zapata	06/02/2024 7:53:27	06/02/2024 17:00:08	06/02/2024 16:06:35	06/02/2024 16:25:35	Descanso	00:19:00	19,00
Isabela Patiño	06/02/2024 7:58:20	06/02/2024 17:00:01	06/02/2024 10:32:58	06/02/2024 10:53:07	Descanso	00:20:09	20,15
Isabela Patiño	06/02/2024 7:58:20	06/02/2024 17:00:01	06/02/2024 13:05:51	06/02/2024 13:05:58	Almuerzo	00:00:07	0,12
Isabela Patiño	06/02/2024 7:58:20	06/02/2024 17:00:01	06/02/2024 13:06:00	06/02/2024 14:06:06	Almuerzo	01:00:06	60,10
Total						07:30:20	1890,33

Pausas en Minutos por Agente

Razón Pausa ● Almuerzo ● Descanso



Fecha: 01/02/2024 - 22/02/2024

Agente: Seleccionar todo | Isabela Patiño | Sebastian Marin Zapata

Agente	Dia	Inicio Sesión	Fin Sesión	Primera Llamada	Última Llamada	Transacciones	Transacciones Media	Transacciones Voz	Disponib
Isabela Patiño	01/02/2024	01/02/2024 8:06:26	01/02/2024 17:00:02	01/02/2024 10:15:29	01/02/2024 16:52:32	7	4	3	3:01:00
Sebastian Marin Zapata	01/02/2024	01/02/2024 7:58:13	01/02/2024 17:00:07	01/02/2024 8:41:27	01/02/2024 15:10:31	4	1	3	7:13:11
Isabela Patiño	02/02/2024	02/02/2024 7:00:24	02/02/2024 15:00:02	02/02/2024 7:27:18	02/02/2024 14:40:22	5	1	4	6:08:37
Sebastian Marin Zapata	02/02/2024	02/02/2024 7:00:48	02/02/2024 14:59:31	02/02/2024 8:50:59	02/02/2024 10:16:42	3	2	1	6:36:23
Isabela Patiño	05/02/2024	05/02/2024 7:58:31	05/02/2024 17:00:01	05/02/2024 8:19:11	05/02/2024 16:41:29	9	1	8	6:26:21
Sebastian Marin Zapata	05/02/2024	05/02/2024 8:02:10	05/02/2024 17:01:52	05/02/2024 8:54:30	05/02/2024 14:17:13	8	0	8	6:46:31
Isabela Patiño	06/02/2024	06/02/2024 7:58:20	06/02/2024 17:00:01	06/02/2024 9:22:03	06/02/2024 15:30:24	7	2	5	6:37:53
Sebastian Marin Zapata	06/02/2024	06/02/2024 7:53:27	06/02/2024 17:00:08	06/02/2024 9:16:42	06/02/2024 15:16:37	13	6	7	4:22:00
Isabela Patiño	07/02/2024	07/02/2024 8:02:39	07/02/2024 17:00:01	07/02/2024 8:27:04	07/02/2024 14:18:12	4	0	4	6:58:40
Sebastian Marin Zapata	07/02/2024	07/02/2024 8:02:07	07/02/2024 17:00:04	07/02/2024 8:14:03	07/02/2024 14:14:22	9	1	8	7:15:15
Isabela Patiño	08/02/2024	08/02/2024 8:08:24	08/02/2024 16:59:52	08/02/2024 9:27:24	08/02/2024 16:58:26	11	3	8	3:35:16
Sebastian Marin Zapata	08/02/2024	08/02/2024 7:57:53	08/02/2024 16:59:36	08/02/2024 8:00:24	08/02/2024 14:00:09	6	1	5	4:00:53
Isabela Patiño	09/02/2024	09/02/2024 7:06:34	09/02/2024 15:00:03	09/02/2024 9:15:48	09/02/2024 14:58:23	16	2	14	4:17:08
Isabela Patiño	12/02/2024	12/02/2024 7:59:29	12/02/2024 17:00:02	12/02/2024 9:03:23	12/02/2024 15:22:01	13	0	13	7:02:26
Sebastian Marin Zapata	12/02/2024	12/02/2024 7:58:53	12/02/2024 16:59:45	12/02/2024 8:50:55	12/02/2024 16:03:11	10	1	9	5:30:35
Isabela Patiño	13/02/2024	13/02/2024 8:02:48	13/02/2024 17:00:05	13/02/2024 8:07:42	13/02/2024 16:55:35	29	12	17	4:45:49
Sebastian Marin Zapata	13/02/2024	13/02/2024 7:59:08	13/02/2024 17:01:35	13/02/2024 8:05:32	13/02/2024 16:56:52	27	13	14	1:12:39
Isabela Patiño	14/02/2024	14/02/2024 8:00:09	14/02/2024 17:00:00	14/02/2024 8:40:52	14/02/2024 16:18:03	6	2	4	5:40:40
Sebastian Marin Zapata	14/02/2024	14/02/2024 7:58:56	14/02/2024 17:00:02	14/02/2024 10:00:14	14/02/2024 16:58:25	6	0	6	6:35:40

Cantidad Llamadas: **227**

Cantidad Media: **111**



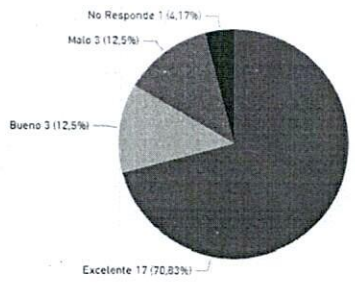
Fecha: 01/02/2024 - 22/02/2024

Estado Encuesta: Seleccionar todo, Completada, Parcial

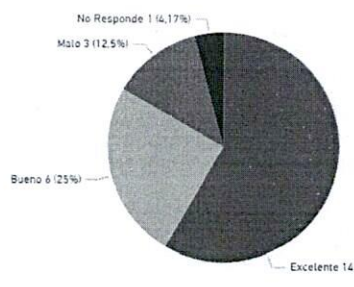
Encuestas Totales: **24**

Encuesta de Satisfacción

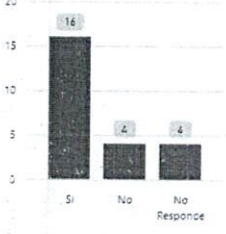
Como fue la atención recibida por parte del funcionario de Empocaldas



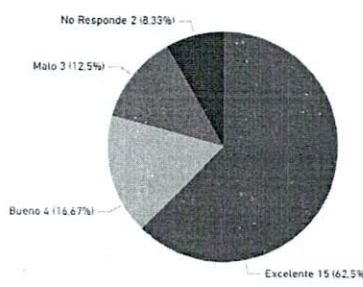
Cómo califica su experiencia general con nuestro servicio



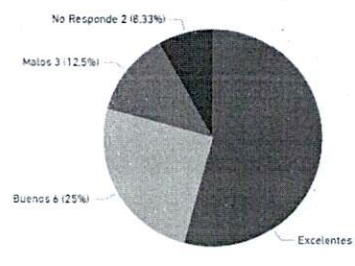
Fue resuelta su solicitud?



Cómo califica el tiempo de espera para la atención



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



Fecha
01/02/2024 21/02/2024

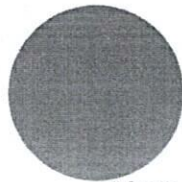
Estado Encuesta
Buscar
Seleccionar todo No Completada

Cantidad Encuestas
25

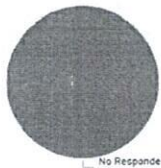
Seccional
Buscar
 Seleccionar todo
 No Aplica

Funcionario
Buscar
 Seleccionar todo
 Funcionario No Encontr...

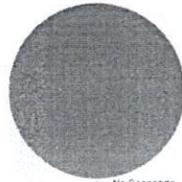
El tiempo de atencion fue



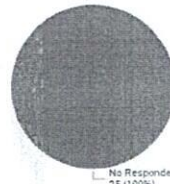
En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, califique la atencion recibida por parte de la persona que lo atendio



El tiempo de espera para ser atendido fue



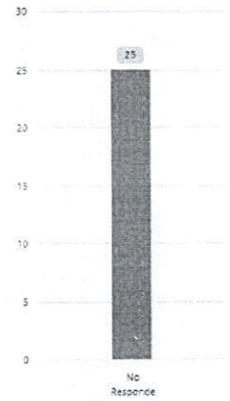
En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, califique su experiencia general con nuestro servicio



Borrar Filtros



Recuento de Fue Resuelta su solicit...



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

[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


CARR. OS. RUBEN TO
SANCHEZ, RUBEN
C.C. 17850000
RESOLUCION 1000000000 25
UNIVERSIDAD DE MONTESAZUL

FECHA 04/06/99



Rubén Sánchez

1000000000



015016

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

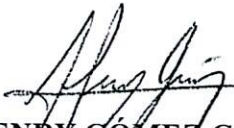
Manizales, febrero 01 de 2024


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 9 1 8 1 2 E A 0 C 9

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

Se certifica que la empresa MERAKI TIC SAS, identificada con NI-900949690 sucursal 0, canceló los aportes de seguridad social y parafiscales de la siguiente manera:

REFERENCIA POR TIPO DE PLANILLA	CÓDIGO ENTIDAD	NIT	NOMBRE ADMINISTRADORA
Período pensión: 2024-01	25-14	900336004	COLPENSIONES
Período salud: 2024-02	230301	800224808	PORVENIR
Planilla Nro.: 29018210 Tipo E	EPS010	800088702	EPS SURA
Clase de aportante: B	EPS037	900156264	NUEVA E.P.S. S.A.
Fecha pago: 2024-02-12	14-11	890903790	ARL SURA
	CCF11	890806490	CCF DE CALDAS
	PASENA	899999034	SENA
	PAICBF	899999239	ICBF
	PAESAP	899999054	ESAP
	PAMIED	899999001	MINEDU

PAGADO



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. 18764066051851 válida desde 2024-02-23 hasta 2026-02-23 rango desde FE1087 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: 27/02/2024

Total de Lineas: 1

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA: FE1089
MONEDA: COP Colombia, Pesos
HORA EMISIÓN: 13:58:59
FECHA FIRMADO: 23/02/2024 13:59:01

FECHA DE EMISIÓN FECHA DE VENCIMIENTO

DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO
23	02	2024	27	02	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: 4179223d80dc2b7c65554ce8769803cb80d93390a6c105bf55b3cda83c03f9d915c46b60a6d1f0a54f68eda79f6ff042

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

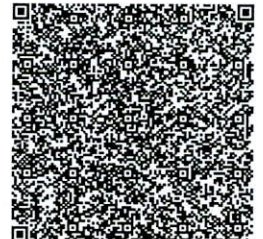
IMPUESTO	BASE	TARIFA	IMPORTE
IMPUESTOS			
01 IVA	\$4.603.878,00	19,00%	\$874.737,00

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: pKCFIArg7cdGYDcb+nhuGrvSV9+0gw6zA4sICxvJ2sb2S6lgyuqCemcALoxECER wPY1BB0KcQOMhNBloCo1zvcinHLHifuRUVIChCcha1rVzizYD
Vs7qlsYu0Z04gh baQTacH3V9TEqDZUNbqkb/PkNsjlw+w3J246aL GXvq+D0cmfRWfAT6jnewSkHui 3oix07Uw/GvGLzlbD6MFAxx/Mai2RD/rfMg
IeNAcp0w0gyYE1onLZRicfMnVUVxH0 /r0dpX4CFT27FQRmNQ0nTPzk+I5pmNf9xK1SB0zM+I5ewuyCLhzOIMtdbjjN9YH PuCUFmmqjEq3N5817r5W
aA==

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

Buen día, envío pantallazo donde ese evidencia que las facturas se encuentran en la plataforma de la DIAN.

Este documento le sirve como certificado de existencia

23-02-2024 23-02-2024 FE FE1059 Factura electrónica 900949690 MERAKITIC SAS 690803239 EMPOCALDAS S.A. E.... Aprobado con notificación ● Factura Electrónica \$5,476,615