



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

F-GC-29
 Versión:07
 2022-11-04

Contratación

# CONTRATO Y AÑO	036 DE 2024	Acta N°	3	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 (-)	10.957.230
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)	49.307.533

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	
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 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

27/03/2024

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

01/04/24
10000

ACTA DE RECIBO # 3

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 veintisiete (27) días del mes de marzo 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. 3 correspondiente al mes de marzo de 2024 según Contrato No. 036 de 2024

VALOR CONTRATO	\$65.743.378
ACTA # 1	\$5.478.615
ACTA # 2	\$5.478.615
ACTA # 3	\$5.478.615
VALOR EJECUTADO	\$16.435.845
VALOR POR EJECUTAR	\$49.307.533



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
ACTA # 3	\$5.478.615
VALOR EJECUTADO	\$16.435.845
VALOR POR EJECUTAR	\$49.307.533

Manizales, 27 de marzo de 2024.

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

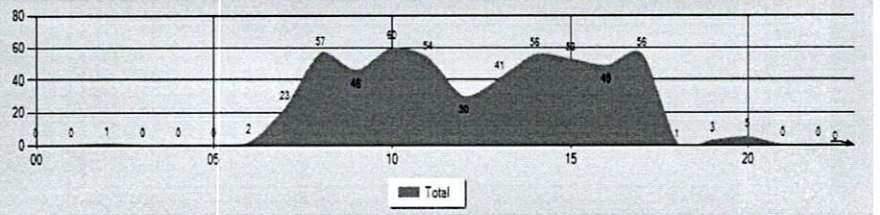
Administración plataforma Tecnológica

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:	11
Documento N°	1
Revisión:	Versión 1
Fecha:	21/03/2024

Durante el mes de Marzo 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

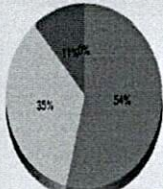
Campaña	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Total
Atencion Seccionales [100000006]	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	2	0	3	5	1	9	3	0	1	0	0	0	0	26
Chat Facebook [100000008]	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	1	1	1	1	0	1	2	4	0	0	0	0	0	0	15
Chat Telegram [100000014]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Chat Web [100000007]	0	0	0	0	0	0	0	9	11	4	5	14	11	14	9	15	4	17	0	0	0	0	0	0	113
Linea 018000 [100000005]	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	6
Linea de Atencion [100000004]	0	0	1	0	0	0	1	11	41	39	50	37	17	23	42	36	34	31	1	2	5	0	0	0	371
Total	0	0	1	0	0	0	2	23	57	46	60	54	30	41	56	53	49	56	1	3	5	0	0	0	537



Tiempos de motivos de pausa por parte de los asesores.

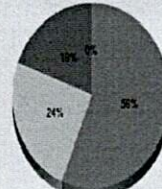
Agente: Isabela Patifo Arboleda [100000056]

Motivo Pausa	Cumulative_Duration	Sesiones	Duración Media por Sesión
[ALM] Almuerzo [100000026]	10h 1m	10	1h 6s
[DSC] Descanso [100000027]	2h 3m 39s	6	20m 36s
[NDEF] Motivo de pausa no definido [100000020]	1s	15	0s
[PRM] Permiso [100000028]	6h 32m 8s	15	26m 8s
Agente	18h 38m 48s	15	1h 14m 27s



cumulative duracion (s)

- [ALM] Almuerzo [100000026] 54%
- [PRM] Permiso [100000028] 33%
- [DSC] Descanso [100000027] 11%
- [NDEF] Motivo de pausa no definido [100000020] 2%

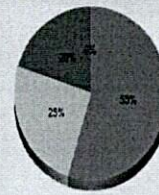
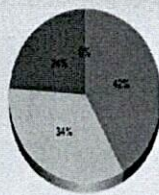


session avg duracion (s)

- [ALM] Almuerzo [100000026] 58%
- [PRM] Permiso [100000028] 24%
- [DSC] Descanso [100000027] 18%
- [NDEF] Motivo de pausa no definido [100000020] 2%

Agente: Sebastian Marin Zapata [100000050]

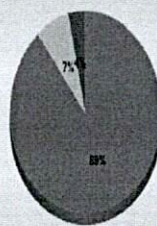
Motivo Pausa	Cumulative_Duration	Sesiones	Duración Media por Sesión
[ALM] Almuerzo [100000026]	2h 54m 3s	4	43m 30s
[DSC] Descanso [100000027]	1h 38m 34s	5	19m 42s
[NDEF] Motivo de pausa no definido [100000020]	0s	12	0s
[PRM] Permiso [100000028]	2h 22m 16s	9	15m 46s
Agente	6h 54m 55s	12	34m 34s



Atención de seccionales

Campaña: Atención Seccionales [100000006]

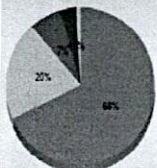
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Finalizada por el sistema [14]	> 25	14s	14s	0s			0s	
Otras causas [0]	> 2	41s	40s	0s			0s	
Transferencia [26]	> 1	20s	20s	0s			0s	
Campaña	> 28	16s	16s	0s			0s	



Chat Web

Campaña: Chat Web [10000007]

Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Abandonada [10]	> 8	2m 47s	0s	2m 47s			0s	
Abandonado / No Responden [506]	> 77	7h 40m 21s	0s	7h 9m 58s	45m 54s	45m 54s	0s	0s
Estado de Cuenta [503]	> 4	1h 5m 56s	0s	24s	1h 5m 31s	1h 5m 31s	0s	0s
Falla en la prestación del ser [303]	> 1	2h 29m 14s	0s	0s	2h 29m 14s	1h 20m 1s	2s	1h 9m 11s
Finalizada por el sistema [14]	> 23	51m 58s	0s	13m 25s	51m 53s	51m 53s	0s	0s
Campaña	> 113	5h 28m 7s	0s	4h 55m 58s	45m 28s	44m 52s	0s	36s



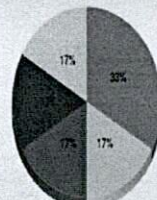
transacciones

- Abandonado / No Responden [506]
- Finalizada por el sistema [14]
- Abandonada [10]
- Estado de Cuenta [503]
- Falla en la prestación del ser [303]

Línea 018000

Campaña: Línea 018000 [10000005]

Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Contesta Transferencia [504]	> 1	1m 42s	29s	0s	1m 12s	0s	1m 12s	0s
Estado de Cuenta [503]	> 2	5m 19s	29s	4s	4m 44s	0s	4m 27s	17s
Llamada Fuera de Horario [201]	> 1	0s	0s	0s			0s	
Medios de Pago [502]	> 1	3m 26s	30s	0s	2m 58s	0s	2m 18s	40s
No Contesta Transferencia [505]	> 1	3m 35s	30s	41s	2m 24s	0s	1m 28s	56s
Campaña	> 6	5m 13s	24s	8s	2m 40s	0s	2m 18s	21s



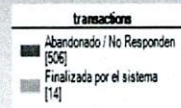
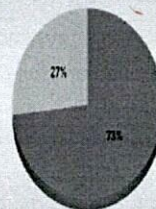
transacciones

- Estado de Cuenta [503]
- Medios de Pago [502]
- No Contesta Transferencia [505]
- Contesta Transferencia [504]
- Llamada Fuera de Horario [201]

Chat de Facebook

Campaña: Chat Facebook [100000008]

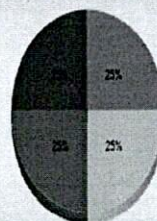
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Abandonado / No Responder [506]	> 11	4h 52m 28s	0s	4h 17m 55s	47m 17s	47m 17s	0s	0s
Finalizada por el sistema [14]	> 4	35m	0s	10m 57s	35m	35m	0s	0s
Campaña	> 75	3h 43m 49s	0s	3h 12m 3s	44m 1s	44m 1s	0s	0s



Chat de Telegram

Campaña: Chat Telegram [100000014]

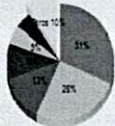
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Estado de Cuenta [503]	> 1	2m 59s	0s	0s	2m 59s	2m 59s	0s	0s
Horarios [500]	> 1	4m 41s	0s	0s	4m 41s	4m 41s	0s	0s
Puntos de Pago [501]	> 1	1m 18s	0s	0s	1m 18s	1m 18s	0s	0s
Terminación del contrato [308]	> 1	38m 7s	0s	0s	38m 7s	8m 25s	9s	29m 33s
Campaña	> 4	11m 46s	0s	0s	11m 46s	4m 20s	2s	7m 23s



Línea de atención

Campaña: Línea de Atención [100000004]

Final	Transacciones	TM Destión	TM DER	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admín
Abandonada [10]	> 18	4m 37s	29s	4m 7s			0s	
Afectación Ambiental [314]	> 1	20m 50s	30s	6m 29s	13m 51s	0s	4m 13s	9m 38s
Contesta Transferencia [504]	> 116	3m 30s	29s	11s	2m 48s	0s	2m 5s	42s
Cuelga en Bienvenida [202]	> 20	14s	14s	0s			0s	
Estado de Cuenta [503]	> 37	6m 27s	29s	10s	5m 46s	0s	4m 45s	1m
Estado de la Infraestructura [316]	> 9	6m 29s	29s	0s	9m 59s	0s	3m 44s	2m 14s
Falta en la prestación del ser [303]	> 5	4m 13s	29s	0s	3m 44s	0s	2m 43s	1m
Falta en la prestación del ser [304]	> 2	4m 11s	29s	0s	3m 42s	0s	3m 22s	19s
Finalizada por el sistema [14]	> 2	39s	15s	0s	24s	0s	24s	0s
Horarios [500]	> 4	2m 55s	29s	0s	2m 24s	0s	2m 7s	17s
Llamada Cortada/Muda [506]	> 48	3m 24s	28s	1s	2m 53s	0s	1m 27s	1m 25s
Llamada Fuera de Horario [201]	> 96	0s	0s	0s			0s	
Medios de Pago [502]	> 8	8m 7s	29s	0s	7m 37s	0s	4m 31s	3m 6s
No Contesta Transferencia [505]	> 5	4m 56s	29s	0s	4m 26s	0s	4m 9s	17s
Campaña	> 371	2m 59s	20s	17s	2m 20s	0s	1m 39s	49s



Transacciones

- Contesta Transferencia [504]
- Llamada Fuera de Horario [201]
- Llamada Cortada/Muda [506]
- Estado de Cuenta [503]
- Cuelga en Bienvenida [202]
- Abandonada [10]
- Otros

Registro de todas las transacciones atendidas con los soportes de grabación

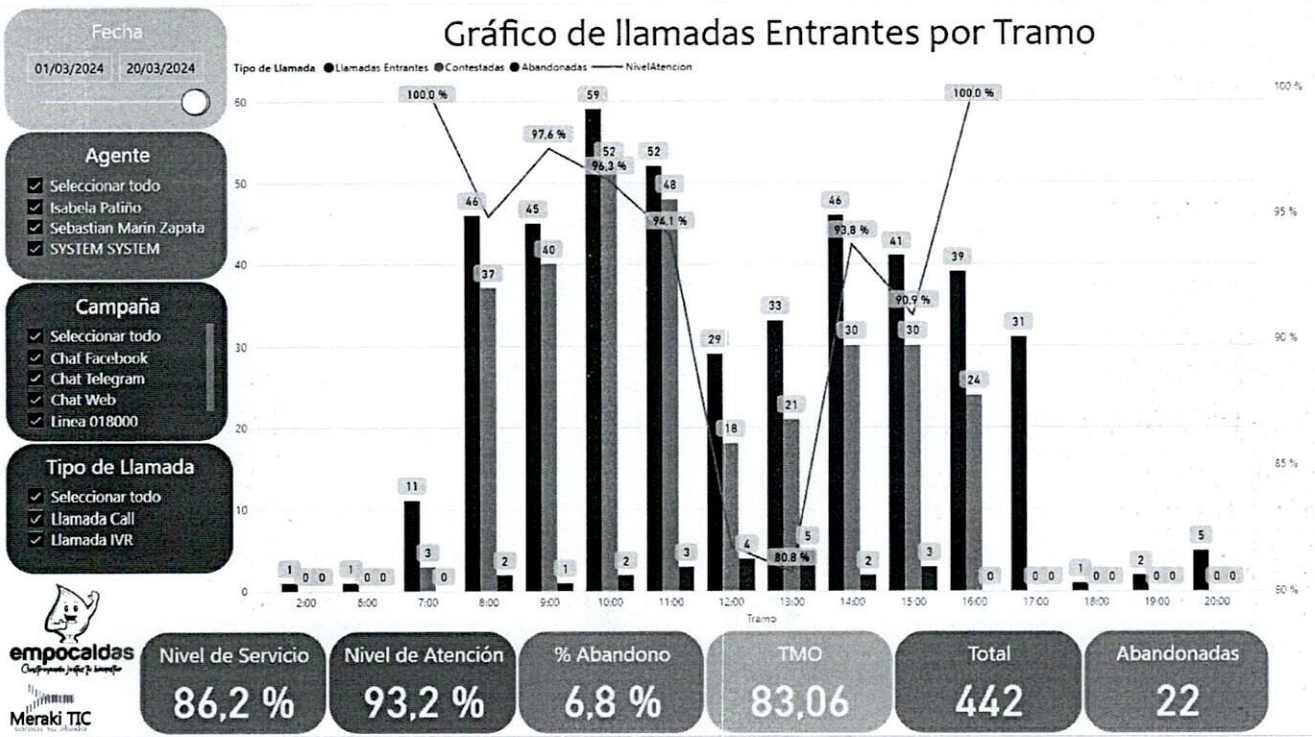
ID Transacción	ID Campaña	Fecha/Hora	ID Final	Descripción	Tiempo Cola	AgT	T.Gestión	T.Admin	T.Conv.	Teléfonos	Can.	Orig.	Dest.	Agente	Cliente	Audio
> 100087846	1000000004	20/03/2024 16:09:28	504	Contesta Transferencia	2m 5s	1m 31s	4m 5s	1s	1m 32s	: 0500	📞	3123582488	902	Isabela Patiño	0	🔊
> 100087845	1000000004	20/03/2024 15:39:35	504	Contesta Transferencia	0s	2m 29s	2m 55s	28s	2m 3s	: 0480	📞	3113859423	902	Isabela Patiño	0	🔊
> 100087844	1000000004	20/03/2024 15:29:58	504	Contesta Transferencia	1m 52s	53s	3m 15s	15s	40s	: 0221	📞	3104430120	902	Isabela Patiño	0	🔊
> 100087843	1000000004	20/03/2024 15:29:04	503	Estado de Cuenta	0s	6m 10s	6m 39s	25s	5m 45s	: 909	📞	3138494091	902	Isabela Patiño	0	🔊
> 100087838	1000000004	20/03/2024 15:07:17	504	Contesta Transferencia	0s	4m 3s	4m 33s	20s	3m 44s	: 0400	📞	409	901	Isabela Patiño	0	🔊
> 100087835	1000000004	20/03/2024 14:55:20	303	Falla en la prestación del ser	0s	9m 40s	10m 10s	4m 24s	5m 16s		📞	3103229362	902	Isabela Patiño	0	🔊

> 100087821	1000000007	20/03/2024 13:03:54	506	Abandonado / No Responder	0s	2h 11m 30s	2h 11m 30s	0s	2h 11m 30s		🗨️	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Isabela Patiño		
> 100087819	1000000007	20/03/2024 13:03:23	506	Abandonado / No Responder	0s	2h 20m 50s	2h 20m 50s	0s	2h 20m 50s		🗨️	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Isabela Patiño		
> 100087820	1000000007	20/03/2024 11:01:26	506	Abandonado / No Responder	0s	10m 40s	10m 40s	0s	10m 40s		🗨️	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Isabela Patiño		
> 100087802	1000000007	20/03/2024 7:58:00	506	Abandonado / No Responder	16h 14m 5s	36s	14h 57m 30s	0s	14h 57m 28s		🗨️	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Isabela Patiño		
> 100087792	1000000007	19/03/2024 17:00:30	14	Finalizada por el sistema	0s	1h 17m 11s	1h 17m 11s	0s	1h 17m 11s		🗨️	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata		
> 100087783	1000000007	19/03/2024 14:20:11	503	Estado de Cuenta	0s	1h 9m 2s	1h 9m 2s	0s	1h 9m 2s		🗨️	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata		

> 100087833	1000000009	20/03/2024 15:34:33	506	Abandonado / No Responder	0s	57m 51s	57m 51s	0s	57m 51s		🗨️	"In Quintana" <5999935720024547>	"Empocaldas" <867889593292760>	Isabela Patiño		
> 100087803	1000000008	20/03/2024 7:58:21	506	Abandonado / No Responder	15h 41m 13s	57s	14h 57m 50s	0s	57s		🗨️	"Vicky Castro" <5593600760734561>	"Empocaldas" <867889593292760>	Isabela Patiño		
> 100087801	1000000008	19/03/2024 17:00:31	14	Finalizada por el sistema	43m 50s	30s	30s	0s	30s		🗨️	"Vicky Castro" <5593600760734561>	"Empocaldas" <867889593292760>	Sebastian Marin Zapata		
> 100087794	1000000008	19/03/2024 17:00:01	14	Finalizada por el sistema	1s	43m 49s	43m 50s	0s	43m 50s		🗨️	"Vicky Castro" <5593600760734561>	"Empocaldas" <867889593292760>	Isabela Patiño		
> 100087753	1000000008	19/03/2024 9:27:47	506	Abandonado / No Responder	0s	54m 7s	54m 7s	0s	54m 7s		🗨️	"Daisira Gonzalez Lopez" <7651742218202671>	"Empocaldas" <867889593292760>	Sebastian Marin Zapata		
> 100087741	1000000008	19/03/2024 8:03:43	506	Abandonado / No Responder	15h 11m 9s	20s	15h 3m 34s	0s	20s		🗨️	"KarilynRudra Carvajal Moreno" <7271419486247164>	"Empocaldas" <867889593292760>	Sebastian Marin Zapata		
> 100087737	1000000009	18/03/2024 17:00:09	14	Finalizada por el sistema	0s	7m 55s	7m 55s	0s	7m 55s		🗨️	"KarilynRudra Carvajal Moreno" <7271419486247164>	"Empocaldas" <867889593292760>	Sebastian Marin Zapata		
> 100087717	1000000009	18/03/2024 16:14:05	506	Abandonado / No Responder	0s	1h 14m 58s	1h 14m 58s	0s	1h 14m 58s		🗨️	"Natai Nuñez" <7376312652423473>	"Empocaldas" <867889593292760>	Isabela Patiño		

> 100087440	100000014	12/03/2024 10:56:30	503	Estado de Cuenta	0s	2m 59s	2m 59s	0s	2m 59s	>	'Angie Lopez' <1585328227>	'Atención al Cliente Empocaldas' <1646845569>	Isabela Patiño	0
> 100087438	100000014	12/03/2024 10:47:32	501	Puntos de Pago	0s	1m 18s	1m 18s	0s	1m 18s	>	'Angie Lopez' <1585328227>	'Atención al Cliente Empocaldas' <1646845569>	Sebastian Marin Zapata	0
> 100087437	100000014	12/03/2024 10:45:51	500	Horarios	0s	4m 41s	4m 41s	0s	4m 41s	>	'Angie Lopez' <1585328227>	'Atención al Cliente Empocaldas' <1646845569>	Isabela Patiño	0
> 100087421	100000014	12/03/2024 9:53:53	308	Terminación del contrato	0s	38m 7s	38m 7s	0s	38m 16s	3163587142	'Mariana Gutiérrez' <1178915879>	'Atención al Cliente Empocaldas' <1646845569>	Sebastian Marin Zapata	0

Tableros de Control



Fecha
01/03/2024 20/03/2024

Campaña

- Seleccionar todo
- Chat Facebook
- Chat Telegram
- Chat Web
- Línea 018000

Nivel de Servicio: **86,2 %**

Nivel de Atención: **93,2 %**

% Abandono: **6,8 %**

TMO: **121,17**

Cantidad Llamadas: **325**

Abandonadas: **22**



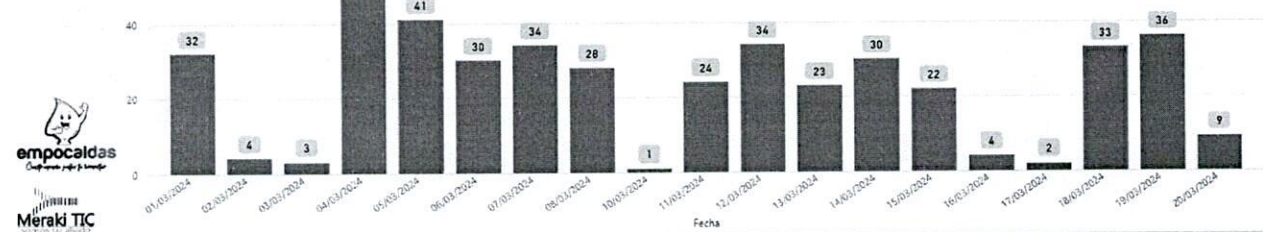
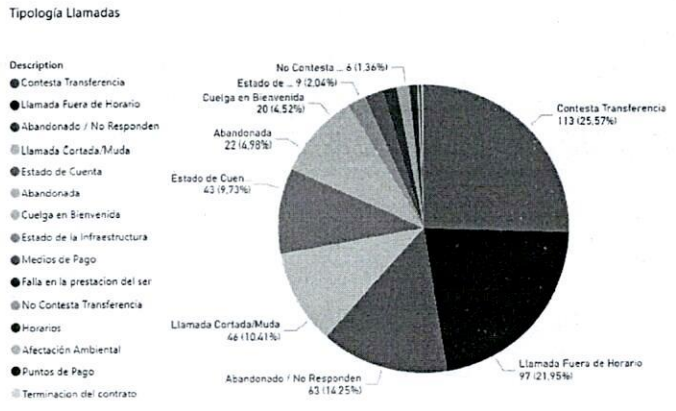
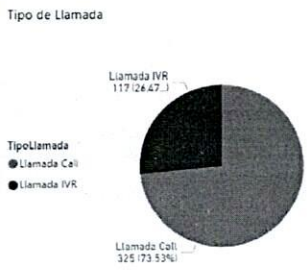
Campaña	Mes	Día	Tramo	Total Llamadas	Contestada	Contestada/Umbra	Abandonada	NivelAtencion	NivelServicio	Abandono
Chat Web	marzo	1	10:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Web	marzo	1	13:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Web	marzo	1	14:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea 018000	marzo	1	8:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	marzo	1	9:00	6	6	6	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	marzo	1	10:00	4	4	4	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	marzo	1	11:00	5	5	5	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	marzo	1	12:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	marzo	1	14:00	3	3	3	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Facebook	marzo	4	13:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Web	marzo	4	13:00	9	6	4	3	66,7 %	44,4 %	33,3 %
Chat Web	marzo	4	14:00	5	3	2	2	60,0 %	40,0 %	40,0 %
Chat Web	marzo	4	15:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Web	marzo	4	16:00	2	2	2	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	marzo	4	8:00	2	2	2	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	marzo	4	9:00	4	4	4	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	marzo	4	10:00	4	4	4	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	marzo	4	11:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	marzo	4	13:00	2	1	1	1	50,0 %	50,0 %	50,0 %
Línea de Atención	marzo	4	14:00	9	9	9	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	marzo	4	15:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	marzo	4	16:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Web	marzo	5	9:00	3	3	2	0	100,0 %	66,7 %	0,0 %
Chat Web	marzo	5	11:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Web	marzo	5	12:00	3	3	3	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Web	marzo	5	15:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea 018000	marzo	5	8:00	1	1	0	0	100,0 %	0,0 %	0,0 %
Línea de Atención	marzo	5	8:00	6	6	5	0	100,0 %	83,3 %	0,0 %
Línea de Atención	marzo	5	9:00	4	4	3	0	100,0 %	75,0 %	0,0 %
Línea de Atención	marzo	5	10:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	marzo	5	11:00	6	6	6	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Total				325	303	280	22	93,2 %	86,2 %	6,8 %

Fecha
01/03/2024 20/03/2024

Cantidad Llamadas
442

Campaña

- Seleccionar todo
- Chat Facebook
- Chat Telegram
- Chat Web
- Línea 018000
- Línea de Atención



Fecha
01/03/2024 19/03/2024

Agente
 Seleccionar todo
 Isabela Patiño
 Sebastian Marin Zapata

Motivo Pausa
 Seleccionar todo
 Almuerzo
 Descanso

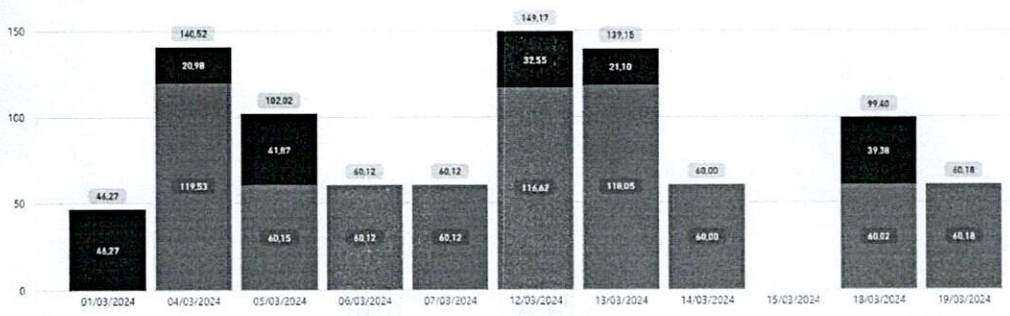
Servicio
 Seleccionar todo
 Atencion Empocaldas



Agente	Inicio Sesión	Fin Sesión	Inicio Pausa	Fin Pausa	Pausa	Duracion	Minutos
Sebastian Marin Zapata	01/03/2024 6:58:55	01/03/2024 15:06:15	01/03/2024 9:46:45	01/03/2024 10:12:32	Descanso	00:25:47	25.78
Sebastian Marin Zapata	01/03/2024 6:58:55	01/03/2024 15:06:15	01/03/2024 15:06:15	01/03/2024 15:06:15	Descanso	00:00:00	0.00
Isabela Patiño	01/03/2024 7:03:04	01/03/2024 15:00:10	01/03/2024 10:15:05	01/03/2024 10:35:34	Descanso	00:20:29	20.48
Sebastian Marin Zapata	04/03/2024 8:00:28	04/03/2024 17:00:25	04/03/2024 10:01:51	04/03/2024 10:22:50	Descanso	00:20:59	20.98
Sebastian Marin Zapata	04/03/2024 8:00:28	04/03/2024 17:00:25	04/03/2024 12:02:40	04/03/2024 13:02:11	Almuerzo	00:59:31	59.52
Sebastian Marin Zapata	04/03/2024 8:00:28	04/03/2024 17:00:25	04/03/2024 17:00:25	04/03/2024 17:00:25	Descanso	00:00:00	0.00
Isabela Patiño	04/03/2024 8:12:52	04/03/2024 17:00:08	04/03/2024 13:02:05	04/03/2024 14:02:06	Almuerzo	01:00:01	60.02
Isabela Patiño	05/03/2024 7:57:16	05/03/2024 17:00:02	05/03/2024 10:15:45	05/03/2024 10:36:06	Descanso	00:20:21	20.35
Isabela Patiño	05/03/2024 7:57:16	05/03/2024 17:00:02	05/03/2024 13:00:21	05/03/2024 14:00:30	Almuerzo	01:00:09	60.15
Isabela Patiño	05/03/2024 7:57:16	05/03/2024 17:00:02	05/03/2024 16:04:12	05/03/2024 16:04:13	Descanso	00:00:01	0.02
Isabela Patiño	05/03/2024 7:57:16	05/03/2024 17:00:02	05/03/2024 16:04:12	05/03/2024 16:04:13	Descanso	00:00:01	0.02
Isabela Patiño	05/03/2024 7:57:16	05/03/2024 17:00:02	05/03/2024 16:04:15	05/03/2024 16:25:04	Descanso	00:20:49	20.82
Isabela Patiño	06/03/2024 7:59:47	06/03/2024 17:00:15	06/03/2024 13:00:59	06/03/2024 13:01:01	Almuerzo	00:00:02	0.03
Isabela Patiño	06/03/2024 7:59:47	06/03/2024 17:00:15	06/03/2024 13:01:03	06/03/2024 13:01:05	Almuerzo	00:00:02	0.03
Isabela Patiño	06/03/2024 7:59:47	06/03/2024 17:00:15	06/03/2024 13:01:06	06/03/2024 14:01:09	Almuerzo	01:00:03	60.05
Total						15:16:56	916.93

Pausas en Minutos por Agente

Razón Pausa ● Almuerzo ● Descanso



Fecha
01/03/2024 20/03/2024

Agente
 Seleccionar todo
 Isabela Patiño
 Sebastian Marin Zapata

Agente	Dia	Inicio Sesión	Fin Sesión	Primera Llamada	Ultima Llamada	Transacciones	Transacciones Media	Transacciones Voz	Disponible
Isabela Patiño	01/03/2024	01/03/2024 7:03:04	01/03/2024 15:00:10	01/03/2024 8:50:55	01/03/2024 14:57:34	15	3	12	2:40:22
Sebastian Marin Zapata	01/03/2024	01/03/2024 6:58:55	01/03/2024 15:06:15	01/03/2024 8:28:09	01/03/2024 15:06:15	10	2	8	3:48:09
Isabela Patiño	04/03/2024	04/03/2024 8:12:52	04/03/2024 17:00:08	04/03/2024 9:32:16	04/03/2024 16:20:15	19	5	14	2:23:02
Sebastian Marin Zapata	04/03/2024	04/03/2024 8:00:28	04/03/2024 17:00:25	04/03/2024 8:00:30	04/03/2024 17:00:25	21	12	9	1:44:36
Isabela Patiño	05/03/2024	05/03/2024 7:57:16	05/03/2024 17:00:02	05/03/2024 7:57:21	05/03/2024 16:33:11	35	10	25	0:12:20
Isabela Patiño	06/03/2024	06/03/2024 7:59:47	06/03/2024 17:00:15	06/03/2024 8:07:22	06/03/2024 17:00:14	25	6	19	1:38:06
Isabela Patiño	07/03/2024	07/03/2024 8:14:51	07/03/2024 17:00:05	07/03/2024 8:14:56	07/03/2024 17:00:05	24	5	19	0:47:04
Isabela Patiño	08/03/2024	08/03/2024 7:14:52	08/03/2024 12:01:50	08/03/2024 7:15:05	08/03/2024 12:01:01	16	9	7	0:08:31
Isabela Patiño	11/03/2024	11/03/2024 8:10:04	11/03/2024 12:00:24	11/03/2024 9:17:01	11/03/2024 10:25:37	4	0	4	2:50:53
Isabela Patiño	12/03/2024	12/03/2024 7:58:49	12/03/2024 17:00:04	12/03/2024 8:39:13	12/03/2024 16:35:30	19	5	14	3:17:57
Sebastian Marin Zapata	12/03/2024	12/03/2024 7:58:14	12/03/2024 17:00:05	12/03/2024 8:41:32	12/03/2024 16:44:22	12	2	10	6:10:12
Isabela Patiño	13/03/2024	13/03/2024 8:03:26	13/03/2024 17:00:09	13/03/2024 8:25:05	13/03/2024 17:00:09	12	3	9	5:56:22
Sebastian Marin Zapata	13/03/2024	13/03/2024 7:55:02	13/03/2024 17:00:05	13/03/2024 8:09:40	13/03/2024 17:00:05	11	4	7	1:02:34
Isabela Patiño	14/03/2024	14/03/2024 8:10:14	14/03/2024 17:00:02	14/03/2024 9:08:02	14/03/2024 17:00:02	13	2	11	5:15:06
Sebastian Marin Zapata	14/03/2024	14/03/2024 8:00:40	14/03/2024 17:00:09	14/03/2024 8:00:41	14/03/2024 17:00:09	20	7	13	3:22:38
Isabela Patiño	15/03/2024	15/03/2024 7:10:52	15/03/2024 15:00:05	15/03/2024 7:39:41	15/03/2024 15:00:05	8	3	5	3:36:25
Sebastian Marin Zapata	15/03/2024	15/03/2024 7:04:42	15/03/2024 15:00:09	15/03/2024 7:04:44	15/03/2024 15:00:09	14	7	7	0:30:09
Isabela Patiño	18/03/2024	18/03/2024 8:07:08	18/03/2024 17:00:05	18/03/2024 9:24:14	18/03/2024 17:00:05	15	8	7	3:24:30
Sebastian Marin Zapata	18/03/2024	18/03/2024 7:53:52	18/03/2024 17:00:09	18/03/2024 7:53:54	18/03/2024 17:00:09	19	10	9	1:13:55

Cantidad Llamadas: **233**
 Cantidad Media: **123**



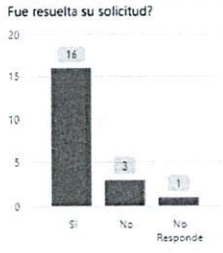
Encuesta de Satisfacción

Fecha
01/03/2024 19/03/2024

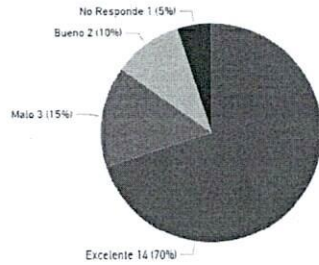
Estado Encuesta

- Seleccionar todo
- Completada
- Parcial

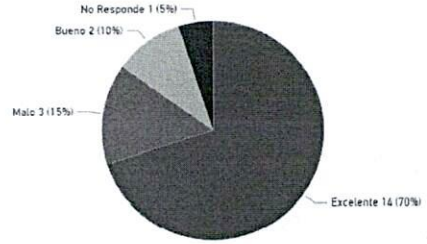
Encuestas Totales
20



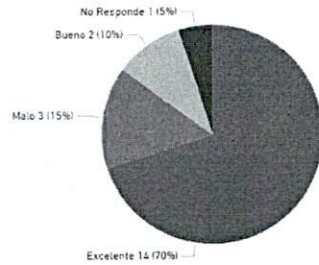
Como fue la atención recibida por parte del funcionario de Emportaladas



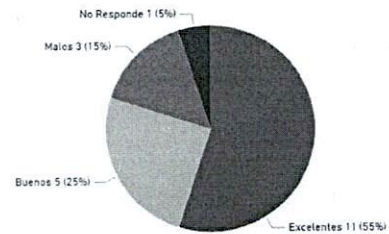
Cómo califica su experiencia general con nuestro servicio



Cómo califica el tiempo de espera para la atención



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



Fecha
01/03/2024 20/03/2024

Estado Encuesta

Buscar

Seleccionar to... Completada No Completada



Cantidad Encuestas
27

Seccional

Buscar

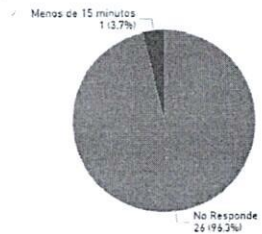
- Seleccionar todo
- No Aplica
- Palestina
- Samana

Funcionario

Buscar

- Seleccionar todo
- Funcionario No Encontr...
- Juan Diego Munoz Lopez
- Luz Marina Restrepo

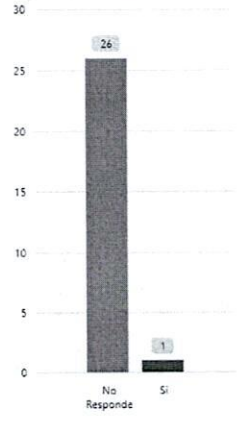
El tiempo de atención fue



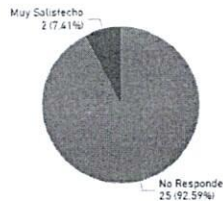
El tiempo de espera para ser atendido fue



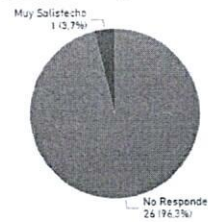
Recuento de Fue Resuelta su solicit...



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



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



Manizales, Marzo 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



REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **10.258.893**

SANCHEZ ARANGO

APELLIDOS
CARLOS ALBERTO

NOMBRES

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

Carlos Ariel Sanchez Torres
REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SANCHEZ TORRES



A-0900100-00077881-M-0010258893-20080924

0003683492A 1

4480002159

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

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

**JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PÚBLICO**

58119-T

CARLOS FERNANDO
SANCHEZ PARRIS
C.C. 48206000
REPUBLICAN INDEPENDIENTE 75
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

FECHA 04/06/99



Presidente *[Signature]* 10002032

[Signature]

Fecha de emisión

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

015316

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

PAIDADO



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: 27/03/2024

Total de Líneas: 1

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA: FE1117

MONEDA: COP Colombia, Pesos

HORA EMISIÓN: 09:14:20

FECHA FIRMADO: 21/03/2024 09:14:24

FECHA DE EMISIÓN

FECHA DE VENCIMIENTO

DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO
21	03	2024	27	03	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: 695c226fa3a394e8947c961ec1da39f2b384526b6720bc084b7ab144e1aa88cbe2f9ba1ffd836c0a8bce285a33cceb61

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

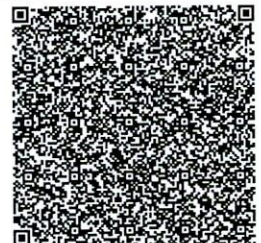
IMPUESTO	BASE	TARIFA	IMPORTE
IMPUESTOS			
01 IVA	\$4.603.878,00	19,00%	\$874.737,00

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: ULhHnf80hQkv1k8ZiHKeYBkudUWpum4w2a0bRCoR56Sbb+zFXP5vBYEud3EJ
q5XUzUJz7GG9zT76P7aH9NcvHLREHzlb08Pldv4HwFQO3WBh
smcMrOE1a2O8MT k12iBw9rJszmgEeobJ1HJ/ac8IS5THtiryBKivSZ95xktWDSWkpliyOGhp4 6Zgng2YX4nP4MuV+C3idTms/rffKY7i/i
zUmSkfF3WjzXavDcuSX8rT6sjDRVY NQ/elUNpphOW+DUHuT7xkhrQ/nd9yOdCdaxGpAxpJo3rIWnqXGJqMqDjEYjNjZN oMsVrThm4b9j/Tpn45Z
vQ==

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

21-03-2024	21-03-2024	FE	FE1117	Factura electrónica	900949690	MIERAKITIC SAS	890803239	EIMPOCALDAS S.A. E....	Aprobado con notificación	Factura Electrónica	\$5,476,615
21-03-2024	21-03-2024	FE	FE1116	Factura electrónica	900949690	MIERAKITIC SAS	890803239	EIMPOCALDAS S.A. E....	Aprobado con notificación	Factura Electrónica	\$11,227,356
21-03-2024	21-03-2024	FE	FE1115	Factura electrónica	900949690	MIERAKITIC SAS	890803239	EIMPOCALDAS S.A. E....	Aprobado con notificación	Factura Electrónica	\$5,090,909