

Planificación

# CONTRATO Y AÑO	036 DE 2024	Acta N°	4	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 (-)	16.435.845
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)	43.828.918

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.

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 25/04/2024

DATOS DEL SUPERVISOR		
DIEGO HERNANDO CEBALLOS	JEFE DEPTO DE TECNOLOGIA E INFORMACION - CIO	
NOMBRE	CARGO	FIRMA

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

2024-04-20
11:00



empocaldas
Construyendo juntos tu bienestar

Gobierno de CALDAS

[f](#) [X](#) @Empocaldas [▶](#) [@empocaldas_oficial](#)

[✉ empo@empocaldas.com.co](mailto:empo@empocaldas.com.co) [🌐 www.empocaldas.com.co](http://www.empocaldas.com.co)

INFORME DE SUPERVISION

CONTRATO	Nº 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
ACTA # 2	\$5.478.615
ACTA # 3	\$5.478.615
ACTA # 4	\$5.478.615
VALOR EJECUTADO	\$21.914.460
VALOR POR EJECUTAR	\$43.828.918

Manizales, 25 de Abril de 2024.

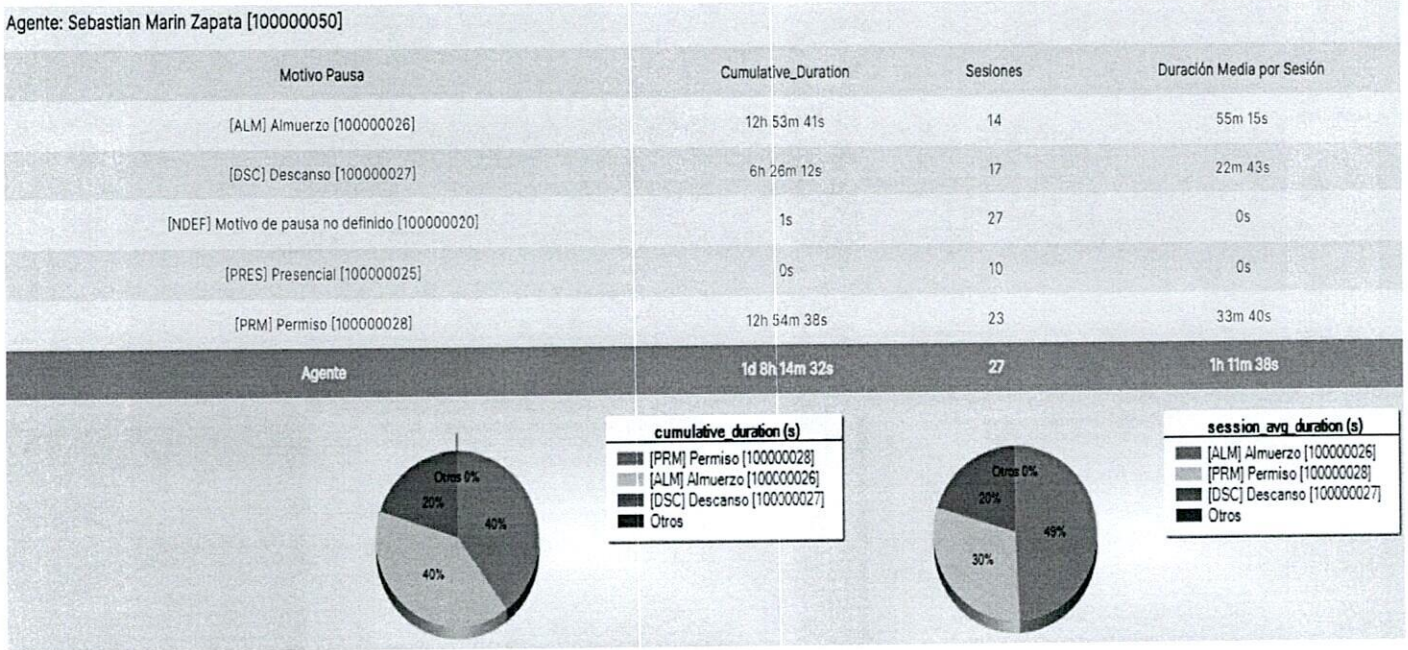
DIEGO HERNANDO CEBALLOS
Jefe Depto de Tecnología e información - CIO
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

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:	8
Documento N°	1
Revisión:	Versión 1
Fecha:	25/04/2024

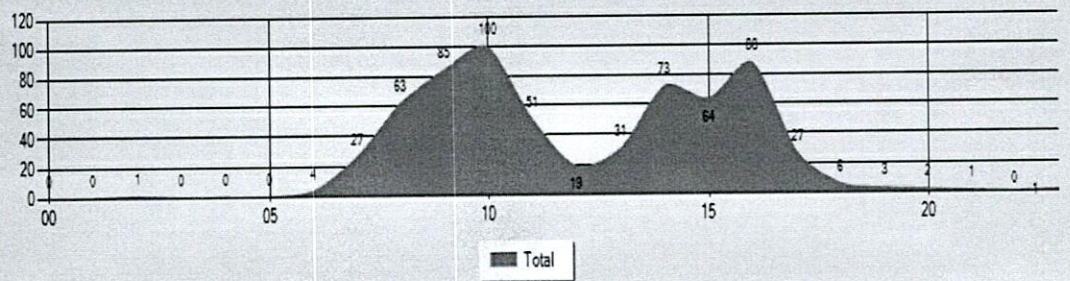
Durante el mes de Abril se atiende los servicios telefónicos de la línea del conmutador, línea 018000, chat de Facebook, chat de página web, Telegram se registran más de 600 transacciones recibidas por los asesores del servicio, a continuación, unos indicadores de atención.

Tiempos de motivos de pausa por parte de los asesores.



Total, de transacciones distribuidas por los canales de atención

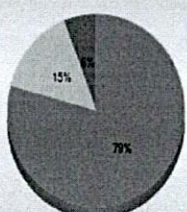
Campaña	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Total
Atencion Seccionales [100000006]	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	3	1	0	9	8	2	34	5	1	0	0	0	0	0	67
Chat Web [100000007]	0	0	0	0	0	0	0	5	10	17	7	5	5	2	15	7	16	4	0	0	0	0	0	0	93
Línea 018000 [100000005]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Línea de Atención [100000004]	0	0	1	0	0	0	4	21	52	64	68	44	14	20	50	55	38	18	5	3	2	1	0	1	481
Total	0	0	1	0	0	0	4	27	63	85	100	51	19	31	73	64	88	27	6	3	2	1	0	1	646



Atenciones seccionales

Campaña: Atencion Seccionales [10000006]

Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Finalizada por el sistema [14]	> 53	10s	10s	0s			0s	
Otras causas [0]	> 10	46s	46s	0s			0s	
Transferencia [26]	> 4	14s	14s	0s			0s	
Campaña	> 67	15s	15s	0s			0s	

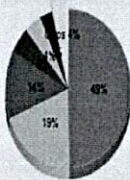


transacciones	
Finalizada por el sistema [14]	79%
Otras causas [0]	6%
Transferencia [26]	15%

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]	> 13	2m 25s	0s	2m 25s			0s	
Abandonado / No Responden [506]	> 46	1h 42m 59s	0s	1h 21m 2s	24m 44s	22m 15s	0s	2m 29s
Contesta Transferencia [504]	> 3	12m 16s	0s	41s	11m 34s	11m 34s	0s	0s
Estado de Cuenta [503]	> 16	44m 24s	0s	0s	44m 24s	44m 24s	0s	0s
Estado de la Infraestructura [316]	> 1	12m 52s	0s	0s	12m 52s	12m 52s	0s	0s
Falle en la prestación del ser [303]	> 2	19m 37s	0s	0s	19m 37s	19m 37s	0s	0s
Finalizada por el sistema [14]	> 4	32m 5s	0s	0s	32m 5s	32m 5s	0s	0s
Medios de Pago [502]	> 5	31m 12s	0s	0s	31m 12s	31m 12s	0s	0s
No conexión del servicio [402]	> 1	9m 50s	0s	0s	9m 50s	9m 50s	0s	0s
Campaña	> 93	1h 3m 59s	0s	40m 28s	24m 55s	23m 42s	0s	1m 13s



transacciones	
Abandonado / No Responden [506]	48%
Estado de Cuenta [503]	19%
Abandonada [10]	10%
Medios de Pago [502]	5%
Finalizada por el sistema [14]	4%
Contesta Transferencia [504]	3%
Otros	1%

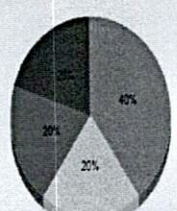
Línea 018000

Campaña: Línea 018000 [100000005]

Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Abandonada [10]	> 1	3m 17s	31s	2m 46s			0s	
Contesta Transferencia [504]	> 1	2m 55s	30s	0s	2m 25s	0s	1m 23s	1m 2s
Estado de Cuenta [503]	> 2	10m 21s	29s	1m 21s	8m 30s	0s	7m 32s	58s
Finalizada por el sistema [14]	> 1	5s	5s	0s			0s	
Campaña	> 5	5m 23s	25s	1m 5s	3m 53s	0s	3m 17s	35s

transacciones

- Estado de Cuenta [503]
- Finalizada por el sistema [14]
- Abandonada [10]
- Contesta Transferencia [504]



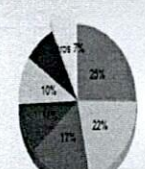
Línea de atención

Campaña: Línea de Atención [100000004]

Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Abandonada [10]	> 80	3m 33s	29s	3m 3s			0s	
Contesta Transferencia [504]	> 122	4m 14s	28s	38s	3m 8s	0s	2m 1s	1m 5s
Cuelga en Bienvenida [202]	> 49	15s	15s	0s			0s	
Estado de Cuenta [503]	> 52	8m 38s	28s	1m 8s	7m 1s	0s	5m 21s	1m 39s
Estado de la Infraestructura [316]	> 8	7m 54s	28s	19s	7m 4s	0s	4m 22s	2m 40s
Falla en la prestación del ser [303]	> 4	9m 53s	29s	1s	9m 22s	0s	7m 40s	1m 41s
Finalizada por el sistema [14]	> 1	0s	0s	0s			0s	
Horarios [500]	> 5	3m 27s	23s	0s	3m 3s	1s	2m 26s	35s
Llamada Cortada/Muda [506]	> 41	2m 23s	25s	18s	1m 41s	7s	44s	50s
Llamada Fuera de Horario [201]	> 104	0s	0s	0s			0s	
Medios de Pago [502]	> 5	6m 47s	29s	0s	8m 17s	0s	4m 14s	2m 2s
No Contesta Transferencia [505]	> 9	6m 39s	29s	18s	5m 53s	0s	2m 53s	2m 57s
Quejas Administrativas [315]	> 1	15m 59s	0s	0s	16m 59s	6s	14m 45s	2m 8s
Campaña	> 431	3m 18s	20s	49s	2m 7s	0s	1m 26s	40s

transacciones

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

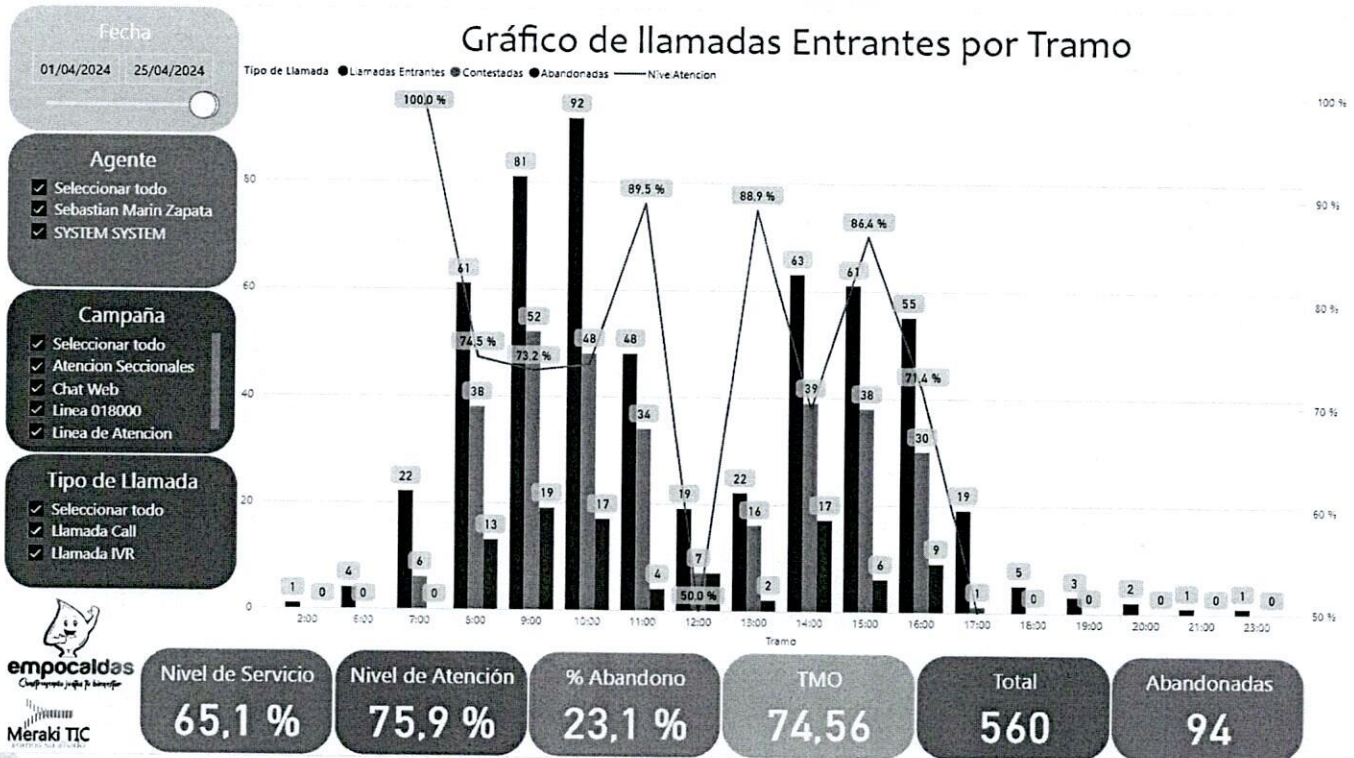


Registro de todas las transacciones atendidas con los soportes de grabación

>	100089225	1000000004	25/04/2024 10:59:02	504	Contesta Transferencia	0s	50s	1m 20s	14s	30s	:0481	📞	3145817188	1000129051	Sebastian Marin Zapata	0
>	100089222	1000000004	25/04/2024 10:54:08	202	Cuelga en Bienvenida	0s	3s	0s	0s			📞	480	902	SYSTEM SYSTEM	0
>	100089221	1000000004	25/04/2024 10:19:33	10	Abandonada	1m 10s		1m 39s	0s	0s		📞	3113872878	902	SYSTEM SYSTEM	0
>	100089220	1000000004	25/04/2024 10:19:27	10	Abandonada	3m 33s		4m 2s	0s	0s		📞	3206452278	902	SYSTEM SYSTEM	0
>	100089219	1000000004	25/04/2024 10:16:28	10	Abandonada	2m 49s		3m 18s	0s	0s		📞	3113872878	902	SYSTEM SYSTEM	0
>	100089218	1000000004	25/04/2024 10:13:25	10	Abandonada	5m 20s		5m 50s	0s	0s		📞	3206452278	902	SYSTEM SYSTEM	0
>	100089215	1000000004	25/04/2024 0:45:51	504	Contesta Transferencia	0s	1m 32s	2m 2s	17s	1m 17s	:0272	📞	3128487701	902	Sebastian Marin Zapata	0
>	100089171	1000000007	24/04/2024 16:31:31	506	Abandonado / No Responder	0s	5h 22m 43s	5h 22m 43s	0s	5h 22m 43s		📄	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpov2	Sebastian Marin Zapata	
>	100089165	1000000007	24/04/2024 15:09:11	506	Abandonado / No Responder	0s	7m 29s	7m 29s	0s	7m 29s		📄	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpov2	Sebastian Marin Zapata	
>	100089163	1000000007	24/04/2024 10:40:13	303	Falla en la prestación del ser	0s	26m 20s	26m 20s	0s	26m 20s		📄	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpov2	Sebastian Marin Zapata	
>	100089167	1000000007	24/04/2024 10:32:05	506	Abandonado / No Responder	0s	7m 53s	7m 53s	0s	7m 53s		📄	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpov2	Sebastian Marin Zapata	
>	100089168	1000000007	24/04/2024 10:31:40	506	Abandonado / No Responder	0s	5m 36s	5m 36s	0s	5m 36s		📄	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpov2	Sebastian Marin Zapata	
>	100089157	1000000007	24/04/2024 9:36:22	503	Estado de Cuenta	0s	8m 34s	8m 34s	0s	8m 34s		📄	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpov2	Sebastian Marin Zapata	
>	100089140	1000000007	23/04/2024 16:45:15	10	Abandonada	2m 37s		2m 37s	0s	0s		📄	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpov2	SYSTEM SYSTEM	

Tableros de Control

Se identifica aumento en la atención de los diferentes canales.



Fecha
01/04/2024 25/04/2024

Campaña

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

Nivel de Servicio **65,1 %**

Nivel de Atención **75,9 %**

% Abandono **23,1 %**

TMO **135.12**

Cantidad Llamadas **407**

Abandonadas **94**



Campaña	Mes	Día	Tramo	Total Llamadas	Contestadas	ContestadaUmbral	Abandonada	NivelAtencion	NivelServicio	Abandono
Chat Web	abril	1	8:00	2	0	0	2	0,0 %	0,0 %	100,0 %
Chat Web	abril	1	14:00	1	1	1	1	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Web	abril	1	15:00	1	1	1	1	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Web	abril	1	16:00	3	2	2	1	66,7 %	66,7 %	33,3 %
Línea de Atención	abril	1	8:00	7	6	3	1	85,7 %	42,9 %	14,3 %
Línea de Atención	abril	1	9:00	6	5	4	1	83,3 %	66,7 %	16,7 %
Línea de Atención	abril	1	10:00	6	1	0	5	16,7 %	0,0 %	83,3 %
Línea de Atención	abril	1	11:00	2	2	2	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	abril	1	12:00	1	0	0	1	0,0 %	0,0 %	100,0 %
Línea de Atención	abril	1	15:00	5	4	4	1	80,0 %	80,0 %	20,0 %
Línea de Atención	abril	1	16:00	2	2	2	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Web	abril	2	9:00	2	2	1	0	100,0 %	50,0 %	0,0 %
Chat Web	abril	2	10:00	1	1	0	0	100,0 %	0,0 %	0,0 %
Chat Web	abril	2	14:00	4	4	3	0	100,0 %	75,0 %	0,0 %
Línea de Atención	abril	2	8:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	abril	2	9:00	2	2	2	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	abril	2	10:00	8	8	7	0	100,0 %	87,5 %	0,0 %
Línea de Atención	abril	2	13:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	abril	2	15:00	5	5	5	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Atencion Seccionales	abril	3	16:00	1	0	1	0	0,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Web	abril	3	9:00	3	3	3	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Web	abril	3	14:00	2	1	1	1	50,0 %	50,0 %	50,0 %
Chat Web	abril	3	15:00	2	2	2	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	abril	3	8:00	7	5	2	2	71,4 %	28,6 %	28,6 %
Línea de Atención	abril	3	9:00	2	2	2	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	abril	3	10:00	6	2	2	4	33,3 %	33,3 %	66,7 %
Línea de Atención	abril	3	13:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	abril	3	14:00	10	5	3	5	50,0 %	30,0 %	50,0 %
Línea de Atención	abril	3	16:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Web	abril	4	9:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Total				407	309	265	94	75,9 %	65,1 %	23,1 %

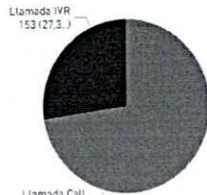
Fecha
01/04/2024 25/04/2024

Cantidad Llamadas
560

Campaña

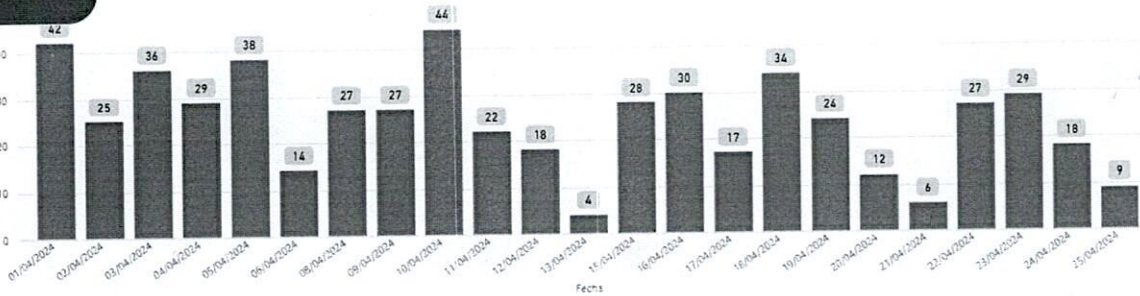
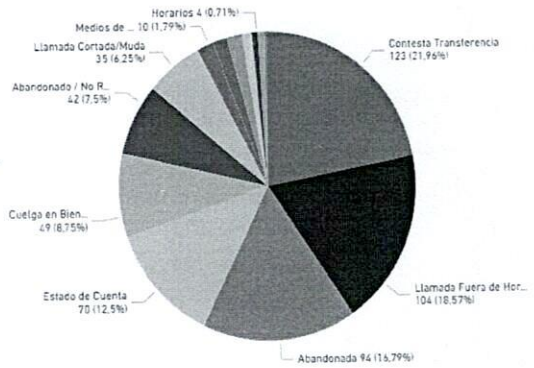
- Seleccionar todo
- Atención Seccionales
- Chat Web
- Línea 018000
- Línea de Atención

Tipo de Llamada



Tipología Llamadas

- Contesta Transferencia
- Llamada Fuera de Horario
- Abandonada
- Estado de Cuenta
- Cuelga en Bienvenida
- Abandonado / No Responder
- Llamada Cortada/Muda
- Medios de Pago
- Estado de la Infraestructura
- No Contesta Transferencia
- Falla en la prestación de ser
- Horarios
- Transferencia
- No conexión de servicio



Fecha
01/04/2024 24/04/2024

Agente
 Seleccionar todo
 Sebastian Marin Zapata

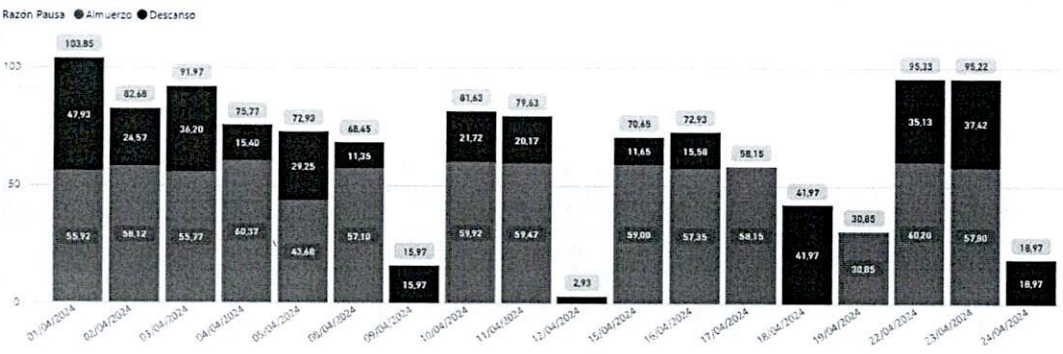
Motivo Pausa
 Seleccionar todo
 Almuerzo
 Descanso

Servicio
 Seleccionar todo
 Atención Empocaldas



Agente	Inicio Sesión	Fin Sesión	Inicio Pausa	Fin Pausa	Pausa	Duracion	Minutos
Sebastian Marin Zapata	01/04/2024 8:00:02	01/04/2024 11:59:09	01/04/2024 9:51:38	01/04/2024 10:24:04	Descanso	00:32:26	32,43
Sebastian Marin Zapata	01/04/2024 12:00:20	01/04/2024 12:56:24	01/04/2024 12:00:29	01/04/2024 12:56:24	Almuerzo	00:55:55	55,92
Sebastian Marin Zapata	01/04/2024 13:01:32	01/04/2024 17:00:06	01/04/2024 16:04:31	01/04/2024 16:20:01	Descanso	00:15:30	15,50
Sebastian Marin Zapata	02/04/2024 7:52:25	02/04/2024 17:00:07	02/04/2024 12:02:31	02/04/2024 13:00:38	Almuerzo	00:58:07	58,12
Sebastian Marin Zapata	02/04/2024 7:52:25	02/04/2024 17:00:07	02/04/2024 16:02:44	02/04/2024 16:27:18	Descanso	00:24:34	24,57
Sebastian Marin Zapata	03/04/2024 8:01:19	03/04/2024 17:00:04	03/04/2024 10:11:07	03/04/2024 10:38:41	Descanso	00:27:34	27,57
Sebastian Marin Zapata	03/04/2024 8:01:19	03/04/2024 17:00:04	03/04/2024 12:04:00	03/04/2024 12:59:46	Almuerzo	00:55:46	55,77
Sebastian Marin Zapata	03/04/2024 8:01:19	03/04/2024 17:00:04	03/04/2024 16:01:41	03/04/2024 16:10:19	Descanso	00:08:38	8,63
Sebastian Marin Zapata	04/04/2024 7:59:27	04/04/2024 14:29:57	04/04/2024 9:58:49	04/04/2024 10:14:13	Descanso	00:15:24	15,40
Sebastian Marin Zapata	04/04/2024 7:59:27	04/04/2024 14:29:57	04/04/2024 12:00:44	04/04/2024 13:01:06	Almuerzo	01:00:22	60,37
Sebastian Marin Zapata	05/04/2024 7:01:51	05/04/2024 15:04:56	05/04/2024 10:15:06	05/04/2024 10:44:21	Descanso	00:29:15	29,25
Sebastian Marin Zapata	05/04/2024 7:01:51	05/04/2024 15:04:56	05/04/2024 12:39:52	05/04/2024 13:23:33	Almuerzo	00:43:41	43,68
Sebastian Marin Zapata	08/04/2024 8:02:13	08/04/2024 17:00:06	08/04/2024 12:00:40	08/04/2024 12:57:46	Almuerzo	00:57:06	57,10
Sebastian Marin Zapata	08/04/2024 8:02:13	08/04/2024 17:00:06	08/04/2024 16:01:55	08/04/2024 16:13:16	Descanso	00:11:21	11,35
Sebastian Marin Zapata	09/04/2024 7:56:39	09/04/2024 17:01:12	09/04/2024 16:28:06	09/04/2024 16:44:04	Descanso	00:15:58	15,97
Total						19:19:53	1159,88

Pausas en Minutos por Agente



Fecha
01/04/2024 25/04/2024

Agente
 Seleccionar todo
 Sebastian Marin Zapata

Agente	Dia	Inicio Sesión	Fin Sesión	Primera Llamada	Ultima Llamada	Transacciones	Transacciones Media	Transacciones Voz	Disponible
Sebastian Marin Zapata	01/04/2024	01/04/2024 8:00:02	01/04/2024 17:00:06	01/04/2024 8:10:22	01/04/2024 16:46:10	27	4	23	4:14:10
Sebastian Marin Zapata	02/04/2024	02/04/2024 7:52:25	02/04/2024 17:00:07	02/04/2024 8:33:36	02/04/2024 15:58:31	25	7	18	4:26:08
Sebastian Marin Zapata	03/04/2024	03/04/2024 7:52:21	03/04/2024 17:00:04	03/04/2024 8:26:53	03/04/2024 16:28:41	22	6	16	3:31:04
Sebastian Marin Zapata	04/04/2024	04/04/2024 7:59:27	04/04/2024 17:02:33	04/04/2024 8:09:48	04/04/2024 17:02:31	13	4	9	3:56:52
Sebastian Marin Zapata	05/04/2024	05/04/2024 7:01:51	05/04/2024 15:04:56	05/04/2024 7:20:13	05/04/2024 15:04:39	14	3	11	2:39:18
Sebastian Marin Zapata	08/04/2024	08/04/2024 8:02:13	08/04/2024 17:00:06	08/04/2024 9:01:17	08/04/2024 16:54:38	19	3	16	5:43:54
Sebastian Marin Zapata	09/04/2024	09/04/2024 7:56:39	09/04/2024 17:01:12	09/04/2024 8:12:38	09/04/2024 16:28:06	16	5	11	1:38:55
Sebastian Marin Zapata	10/04/2024	10/04/2024 8:00:35	10/04/2024 17:00:02	10/04/2024 8:30:58	10/04/2024 17:00:01	27	3	24	3:30:04
Sebastian Marin Zapata	11/04/2024	11/04/2024 7:57:01	11/04/2024 17:00:06	11/04/2024 7:57:02	11/04/2024 16:32:15	14	2	12	5:33:55
Sebastian Marin Zapata	12/04/2024	12/04/2024 7:00:31	12/04/2024 13:00:11	12/04/2024 7:36:29	12/04/2024 12:52:43	12	5	7	1:49:16
Sebastian Marin Zapata	15/04/2024	15/04/2024 7:55:17	15/04/2024 17:00:14	15/04/2024 8:05:58	15/04/2024 17:00:14	22	7	15	3:58:55
Sebastian Marin Zapata	16/04/2024	16/04/2024 7:58:42	16/04/2024 17:00:06	16/04/2024 7:58:45	16/04/2024 17:00:06	15	5	10	4:20:53
Sebastian Marin Zapata	17/04/2024	17/04/2024 7:58:20	17/04/2024 17:00:02	17/04/2024 7:58:51	17/04/2024 16:29:46	11	3	8	5:39:59
Sebastian Marin Zapata	18/04/2024	18/04/2024 8:00:07	18/04/2024 17:00:06	18/04/2024 8:03:50	18/04/2024 15:57:46	26	8	18	1:03:13
Sebastian Marin Zapata	19/04/2024	19/04/2024 7:06:31	19/04/2024 15:00:11	19/04/2024 8:30:28	19/04/2024 14:50:04	11	2	9	5:26:29
Sebastian Marin Zapata	22/04/2024	22/04/2024 8:00:11	22/04/2024 17:00:09	22/04/2024 8:32:48	22/04/2024 16:54:42	20	3	17	4:50:41
Sebastian Marin Zapata	23/04/2024	23/04/2024 7:59:12	23/04/2024 17:00:08	23/04/2024 8:38:52	23/04/2024 16:50:08	19	4	15	4:28:59
Sebastian Marin Zapata	24/04/2024	24/04/2024 7:57:33	24/04/2024 17:00:07	24/04/2024 8:15:17	24/04/2024 16:32:44	16	6	10	1:59:25
Sebastian Marin Zapata	25/04/2024	25/04/2024 7:59:04	25/04/2024 11:09:07	25/04/2024 9:44:19	25/04/2024 10:59:02	2	0	2	2:06:41

Cantidad Llamadas: **251**
Cantidad Media: **80**



Encuesta de Satisfacción

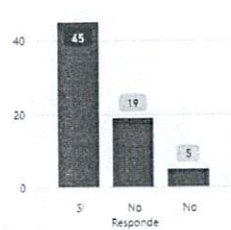
Fecha
01/04/2024 24/04/2024

Estado Encuesta

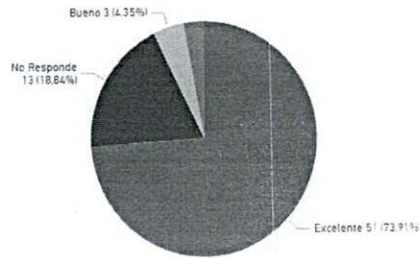
- Seleccionar todo
- Completada
- Parcial

Encuestas Totales
69

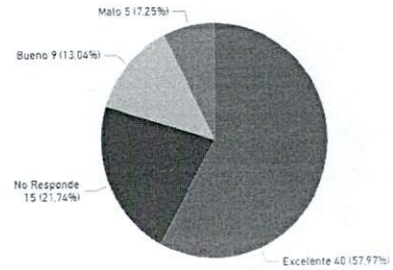
Fue resuelta su solicitud?



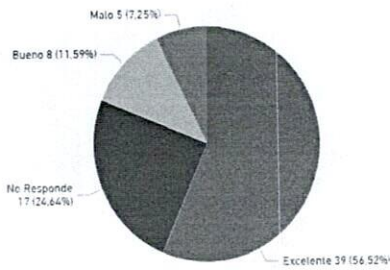
Como fue la atención recibida por parte del funcionario de Empoca



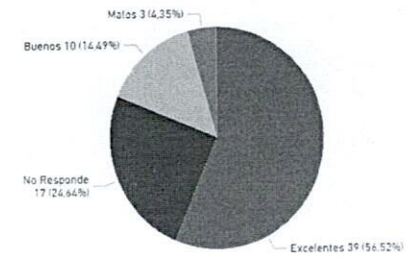
Cómo califica su experiencia general con nuestro servicio



Cómo califica el tiempo de espera para la atención



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



Fecha
01/04/2024 24/04/2024

Estado Encuesta

Buscar

Seleccionar to... Completada No Completada

Cantidad Encuestas
67

Seccional

Buscar

- Seleccionar todo
- No Aplica
- Samana

Funcionario

Buscar

- Seleccionar todo
- Funcionario No Encontr...
- Luz Marina Restrepo

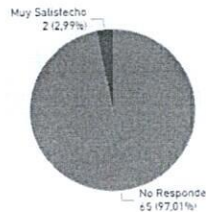
El tiempo de atención fue



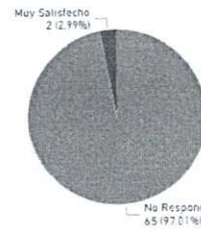
El tiempo de espera para ser atendido fue



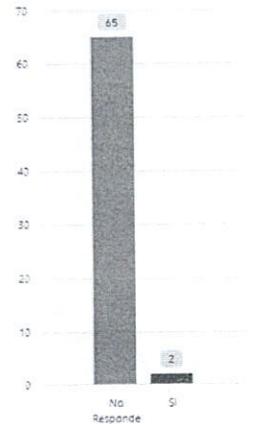
En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, califique la atención recibida por parte de la persona que lo atendió



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



Recuento de Fue Resuelta su solici...



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

25-04-2024 25-04-2024 FE FE1148 Factura electrónica 900946690 MERAKI TIC SAS 890803239 E/POCALDAS SAESP Aprobado con notificación Factura electrónica \$5,478,615

**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: 29/04/2024
Total de Lineas: 1

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA: FE1148
MONEDA: COP Colombia, Pesos
HORA EMISIÓN: 15:06:04
FECHA FIRMADO: 25/04/2024 15:06:07

FECHA DE EMISIÓN			FECHA DE VENCIMIENTO		
DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO
25	04	2024	29	04	2024

#	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	U. M.	CANTIDAD	PRECIO U.	IMPUESTOS			DCTO.	TOTAL
						NOM.	% o VAL	MONTO		
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	IVA	19%	874737	0,00	\$4.603.878,00

Notas:

SON: (cinco millones cuatrocientos setenta y ocho mil seiscientos quince pesos)
CUFE: 380cfe9f00601ccd6160241de0873ec831d43a7b7767731078acae74ceab6fb043fcb35de34e92934a0d29b0a4deb13

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

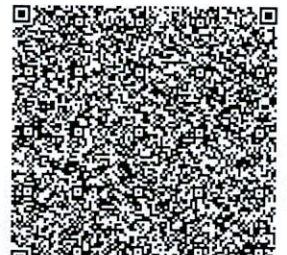
IMPUESTO	BASE	TARIFA / VALOR NOMINAL	IMPORTE
IMPUESTOS			
01 IVA	\$4.603.878,00	19,00%	\$874.737,00

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: igRcaTwpitQDkbW4LPZ3CfZ28yDUR3cuUjUvxAtkOc+Wa2gRD2uL4+O8dZqeKd
XJTqHpJUnnMIPygm6qDjZbPIHy2QNe5JQ8r9VWyMHtDeM/ZlqI
Yw7liqUjCdZjLr a/CV6Gx7gpxRWZ1VHyHGjUqt6uEbril0Yj9EHCFaXQA74PBVYnRKFLdrFeW6L2 XJHrEzLfmv43xyULdxNFrhc+SS10W6t9i
FmPF5quzs6tONSomr7jOq8qNVG8h bsyR89T1vEaXDE+Tdqex2Z4QMFEEBL1uxy/KInDAtDvMW970z4pyDD9p6FzO0wnW TeLZdJNImFxCAshih8yZ
Ng==

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.





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

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

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

58119-T

**CARLOS RUBEN
SANCHEZ BRUNO
C.C. 1828988**

REGULACION INSCRIPCION 75 **FECHA 84/06/98**
UNIVERSIDAD DE HATZULES

Presidente *Carlos Sanchez Bruno* LICENCIADO



Carlos Sanchez Bruno

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 de devolverla
al Ministerio de Educación Nacional o Junta Central de
Contadores.

015316

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

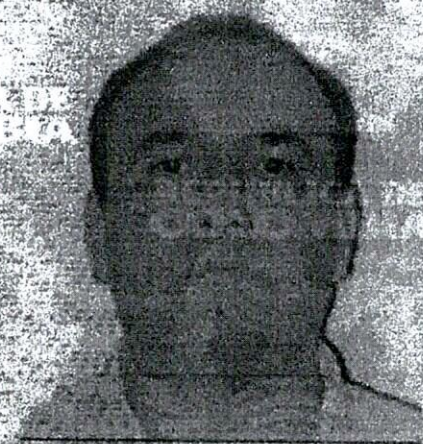
NUMERO **10.258.893**

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