



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

F-GC-29
 Versión: 07
 2022-11-04

Atención

# CONTRATO Y AÑO	036 DE 2024	Acta N°	5	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 (-)	21.914.460
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)	38.350.303

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

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

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

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

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

[Firma]
 NOMBRE DE QUIEN RECIBE

[Firma]
 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 24/05/2024

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

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

ACTA DE RECIBO # 5

CONTRATO N° 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 veinticuatro (24) días del mes de Mayo de 2024, se reunieron DIEGO HERNANDO CEBALLOS, Jefe Departamento de Tecnología e Información – 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. 5 correspondiente al mes de Mayo 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
ACTA # 4	\$5.478.615
ACTA # 5	\$5.478.615
VALOR EJECUTADO	\$27.393.075
VALOR POR EJECUTAR	\$38.350.303



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



HENRY GÓMEZ GAITÁN
Representante Legal
MERAKI TIC

INFORME DE SUPERVISION

CONTRATO N° 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
ACTA # 4	\$5.478.615
ACTA # 5	\$5.478.615
VALOR EJECUTADO	\$27.393.075
VALOR POR EJECUTAR	\$38.350.303

Manizales, 24 de Mayo de 2024.



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



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: 27/05/2024
Total de Líneas: 1

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA: FE1178
MONEDA: COP Colombia, Pesos
HORA EMISIÓN: 18:13:36
FECHA FIRMADO: 21/05/2024 18:13:39

FECHA DE EMISIÓN FECHA DE VENCIMIENTO

DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO
21	05	2024	27	05	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: 089d120f9d42393ecc0f3be06d7d0c87207d05fc5467fc44a1130ba8d6edaa1908f050604a96cd9d947f5e782d5aac66

Subtotal:	\$4.603.878,00
Cargos:	\$0,00
Descuento:	\$0,00
IVA:	\$874.737,00
Total:	\$5.478.615,00

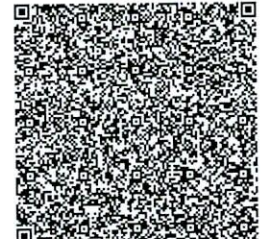
IMPUESTO	BASE	TARIFA / VALOR NOMINAL	IMPORTE
IMPUESTOS			
01 IVA	\$4.603.878,00	19,00%	\$874.737,00

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: NEf9dC0OLZ3WotH21QWGT/5EnHev4ySmZnIX4FxtxOVRxPYDSiczNA34wKsP/tcf
XmNxs2hz0Gb44FLS0gXS1aFO+Bi+BzmVB6NQpak/HXQgLSgG
J/P2KYwQpmAAvP AfJF4mG4IDwIS7z0xLjSjPHV6793F0BfKexRIGzVCozFp/KL/D/2NWiofBIQf UnZ7PT+RC5UwJzc7TWPz8LH52UoVf2rcLV
SP5GqNNHIA3NA06Yeg+0FmTvkaiR OWCIyLjkJATJp0tFkhvdXfwN0i7lgjwd3JK5ichVL+wRHFxvbkqUXqhZEVlZOemj YBQGi/znWjxq8CKDqnx0n
Eg==

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.

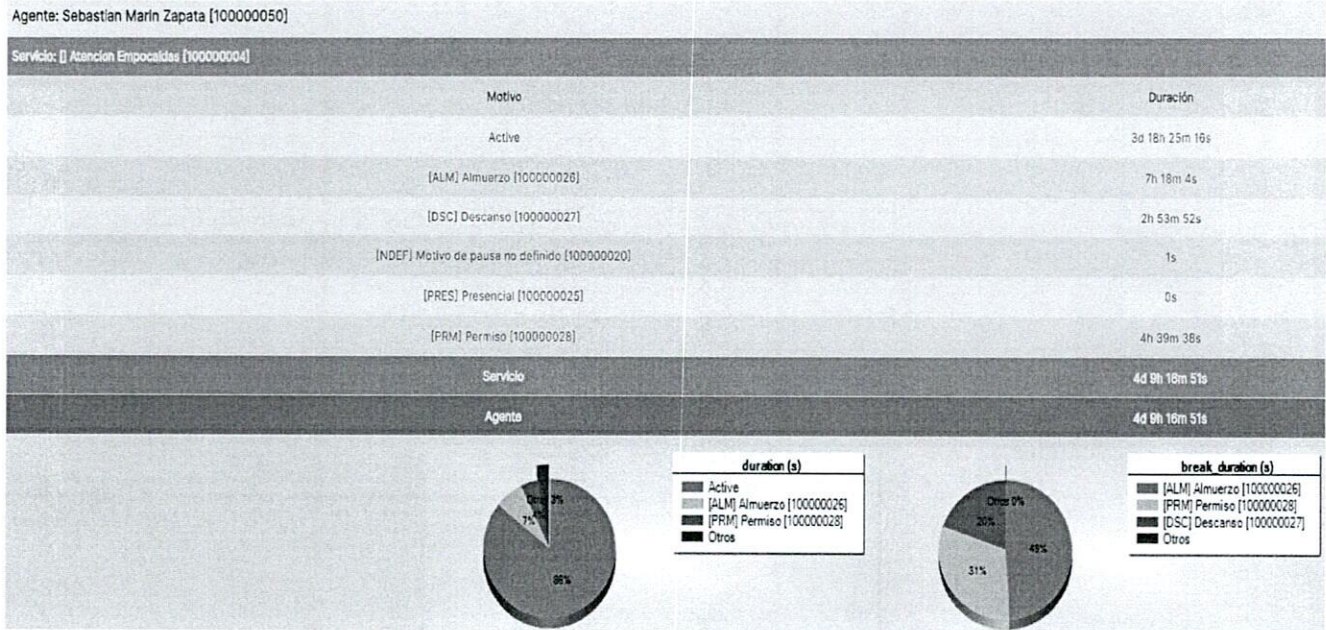
Representación Gráfica de la Factura de Venta Electrónica.



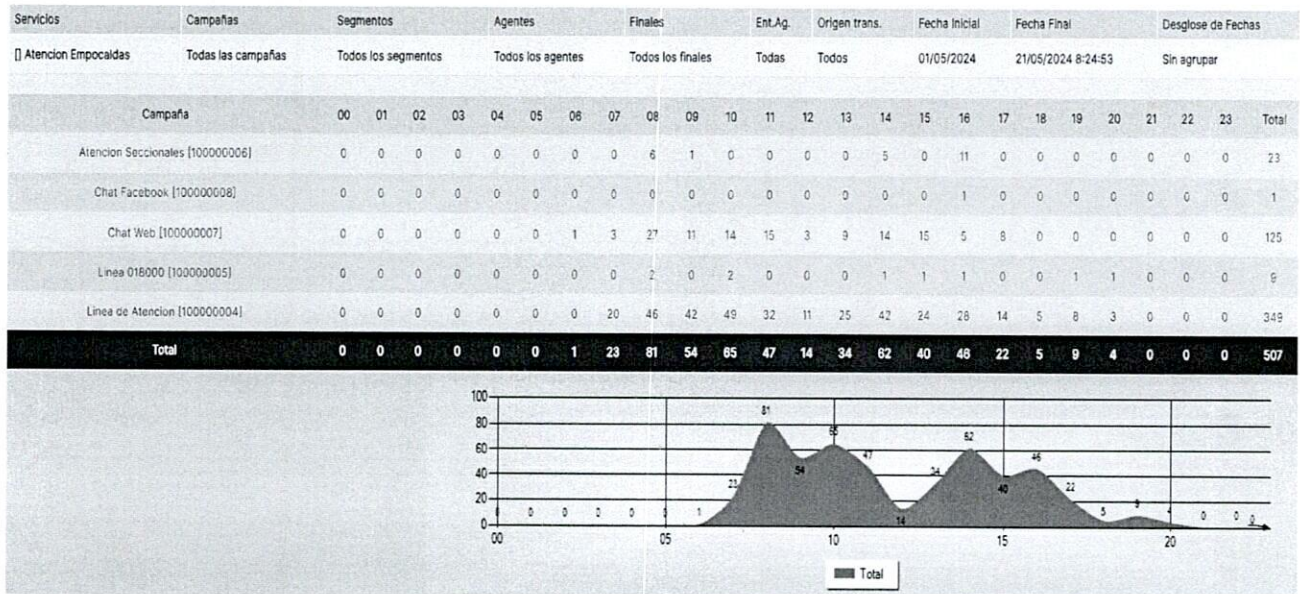
Administración plataforma Tecnológica

Entrega de servicio	
Tipo:	ADMINISTRACION, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNISCANAL 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:	21/05/2024

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



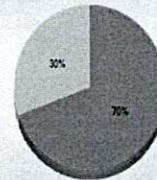
Total, de transacciones distribuidas por los canales de atención



Atenciones seccionales

Campaña: Atencion Seccionales [100000006]

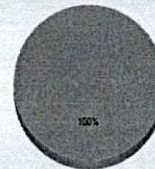
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Finalizada por el sistema [14]	> 16	11s	11s	0s			0s	
Otras causas [0]	> 7	58s	58s	0s			0s	
Campaña	> 23	25s	25s	0s			0s	



Chat Facebook

Campaña: Chat Facebook [100000008]

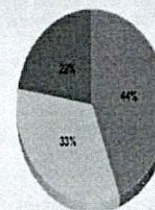
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Abandonado / No Responden [506]	> 1	26m 53s	0s	0s	26m 53s	26m 53s	0s	0s
Campaña	> 1	26m 53s	0s	0s	26m 53s	26m 53s	0s	0s



Línea 018000

Campaña: Línea 018000 [100000005]

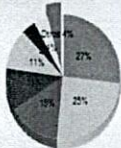
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Contesta Transferencia [504]	> 2	3m 53s	30s	0s	3m 23s	0s	1m 12s	2m 11s
Estado de Cuenta [503]	> 3	4m 2s	29s	1s	3m 30s	0s	2m 13s	1m 15s
Llamada Fuera de Horario [201]	> 4	0s	0s	0s			0s	
Campaña	> 9	2m 12s	16s	0s	1m 55s	0s	1m	54s



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]	> 51	4m 8s	20s	3m 38s			0s	
Clase de uso incorrecto [118]	> 1	3m 58s	30s	0s	3m 28s	0s	2m 14s	1m 14s
Contesta Transferencia [504]	> 94	4m 41s	29s	59s	3m 12s	0s	1m 37s	1m 34s
Cuelga en Bienvenida [202]	> 14	17s	17s	0s			0s	
Estado de Cuenta [503]	> 37	7m 46s	29s	1m 27s	5m 46s	0s	3m 12s	2m 36s
Estado de la Infraestructura [316]	> 4	2m 24s	29s	0s	8m 53s	0s	2m 48s	6m 6s
Falla en la prestación del ser [303]	> 2	7m 52s	29s	2m 44s	4m 38s	0s	2m 30s	2m 7s
Falla en la prestación del ser [304]	> 1	6m 37s	29s	0s	6m 7s	0s	4m 48s	1m 18s
Horarios [500]	> 4	2m 9s	20s	0s	1m 32s	0s	1m 18s	22s
Llamada Cortada/Muda [506]	> 38	2m 23s	27s	1s	1m 54s	1s	21s	1m 30s
Llamada Fuera de Horario [201]	> 66	0s	0s	0s			0s	
Medios de Pago [502]	> 14	5m 58s	29s	51s	4m 35s	0s	2m 23s	2m 11s
No Contesta Transferencia [505]	> 3	3m 21s	30s	0s	2m 51s	0s	2m 29s	21s
Campaña	> 349	3m 26s	21s	1m	2m 4s	0s	1m	1m 8s



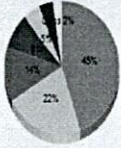
transacciones

- Contesta Transferencia [504]
- Llamada Fuera de Horario [201]
- Abandonada [10]
- Llamada Cortada/Muda [506]
- Estado de Cuenta [503]
- Medios de Pago [502]
- Cuelga en Bienvenida [202]
- Otros

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]	> 27	2m 35s	0s	2m 35s			0s	
Abandonado / No Responden [506]	> 58	7h 29m 17s	0s	7h 21m 48s	21m 3s	21m 3s	0s	0s
Estado de Cuenta [503]	> 6	18m 21s	0s	0s	18m 21s	18m 21s	0s	0s
Estado de la Infraestructura [316]	> 1	44m 35s	0s	0s	44m 35s	44m 35s	0s	0s
Falla en la prestación del ser [303]	> 5	34m 6s	0s	0s	34m 6s	34m 6s	0s	0s
Finalizada por el sistema [14]	> 11	1h 7m 27s	0s	3s	1h 7m 24s	1h 7m 24s	0s	0s
Horarios [500]	> 2	26m 4s	0s	28s	35m 38s	35m 38s	0s	0s
Medios de Pago [502]	> 17	1h 7m	0s	18s	1h 6m 41s	51m 16s	0s	15m 24s
Campaña	> 125	3h 40m 4s	0s	3h 18m 32s	27m 36s	25m 30s	0s	2m 5s



transacciones

- Abandonado / No Responden [506]
- Abandonada [10]
- Medios de Pago [502]
- Finalizada por el sistema [14]
- Estado de Cuenta [503]
- Falla en la prestación del ser [303]
- Otros

Registro de todas las transacciones atendidas con los soportes de grabación

-Llamadas

Id.Transacción	Id.Campaña	Fecha/Hora	Id. Final	Descripción	Tiempo Cola	AgT	T.Gestión	T.Admin	T.Conv.	Teléfonos	Can.	Orig.	Dest.	Agente
> 100090063	100000004	21/05/2024 8:03:30	504	Contesta Transferencia	0s	2m 33s	3m 2s	44s	1m 49s	0220, 0221		3178464402	902	Sebastian Marin Zapata
> 100090062	100000004	21/05/2024 7:53:41	201	Llamada Fuera de Horario	0s							3178464402	902	SYSTEM SYSTEM
> 100090061	100000004	20/05/2024 19:13:31	201	Llamada Fuera de Horario	0s							3182040222	902	SYSTEM SYSTEM
> 100090060	100000004	20/05/2024 19:10:17	201	Llamada Fuera de Horario	0s							3117587489	902	SYSTEM SYSTEM
> 100090059	100000004	20/05/2024 19:09:01	201	Llamada Fuera de Horario	0s							3117587489	902	SYSTEM SYSTEM
> 100090058	100000004	20/05/2024 18:13:42	201	Llamada Fuera de Horario	0s							3163587142	902	SYSTEM SYSTEM
> 100090057	100000004	20/05/2024 18:08:51	201	Llamada Fuera de Horario	0s							3163587142	902	SYSTEM SYSTEM
> 100090056	100000004	20/05/2024 18:06:33	201	Llamada Fuera de Horario	0s							314719223	902	SYSTEM SYSTEM
> 100090055	100000004	20/05/2024 17:58:19	201	Llamada Fuera de Horario	0s							3163587142	902	SYSTEM SYSTEM
> 100090054	100000004	20/05/2024 17:55:10	201	Llamada Fuera de Horario	0s							3128944102	902	SYSTEM SYSTEM
> 100090053	100000004	20/05/2024 17:54:19	201	Llamada Fuera de Horario	0s							3117587489	902	SYSTEM SYSTEM
> 100090052	100000004	20/05/2024 17:48:12	201	Llamada Fuera de Horario	0s							3117587489	902	SYSTEM SYSTEM
> 100090051	100000004	20/05/2024 17:43:38	201	Llamada Fuera de Horario	0s		1s	0s	0s			3162018827	3009175051	SYSTEM SYSTEM

Response Audio Player - Google Chrome

No es seguro 26.90.242.116/Manager/Player/PlayByTransaction/100090063

EVOLUTION Evolution Audio Manager - Detalle de la transacción: 100090063

Datos de la transacción

ID Campaña: Línea de Atención (100000004)

Nombre: ANONIMO ANONIMO

Código de final: 504 (Contesta Transferencia)

Iniciado el: martes, 21 de mayo de 2024 a las 8:00:47

00:11

Reproducir

Grabaciones Duración Fecha Inicial F. Fin Audio

1 100091642 33s 21/05/2024 8:01:17 21/05/2024 8:01:50

Id.Transacción	Id.Campaña	Fecha/Hora	Id. Final	Descripción	Tiempo Cola	AgT	T.Gestión	T.Admin	T.Conv.	Teléfonos	Can.	Orig.	Dest.	Agente
> 100090063	100000004	21/05/2024 8:03:30	504	Contesta Transferencia	0s	2m 33s	3m 2s	44s	1m 49s	0220, 0221		3178464402	902	Sebastian Marin Zapata
> 100090062	100000004	21/05/2024 7:53:41	201	Llamada Fuera de Horario	0s							3178464402	902	SYSTEM SYSTEM
> 100090061	100000004	20/05/2024 19:13:31	201	Llamada Fuera de Horario	0s		1s	0s	0s			3182040222	902	SYSTEM SYSTEM
> 100090060	100000004	20/05/2024 19:10:17	201	Llamada Fuera de Horario	0s		0s	0s	0s			3117587489	902	SYSTEM SYSTEM
> 100090059	100000004	20/05/2024 19:09:01	201	Llamada Fuera de Horario	0s		0s	0s	0s			3117587489	902	SYSTEM SYSTEM
> 100090058	100000004	20/05/2024 18:13:42	201	Llamada Fuera de Horario	0s		0s	0s	0s			3163587142	902	SYSTEM SYSTEM
> 100090057	100000004	20/05/2024 18:08:51	201	Llamada Fuera de Horario	0s		0s	0s	0s			3163587142	902	SYSTEM SYSTEM
> 100090056	100000004	20/05/2024 18:06:33	201	Llamada Fuera de Horario	0s		0s	0s	0s			314719223	902	SYSTEM SYSTEM
> 100090055	100000004	20/05/2024 17:58:19	201	Llamada Fuera de Horario	0s		0s	0s	0s			3163587142	902	SYSTEM SYSTEM
> 100090054	100000004	20/05/2024 17:55:10	201	Llamada Fuera de Horario	0s		0s	0s	0s			3128944102	902	SYSTEM SYSTEM
> 100090053	100000004	20/05/2024 17:54:19	201	Llamada Fuera de Horario	0s		0s	0s	0s			3117587489	902	SYSTEM SYSTEM
> 100090052	100000004	20/05/2024 17:48:12	201	Llamada Fuera de Horario	0s		0s	0s	0s			3117587489	902	SYSTEM SYSTEM
> 100090051	100000004	20/05/2024 17:43:38	201	Llamada Fuera de Horario	0s		1s	0s	0s			3162018827	3009175051	SYSTEM SYSTEM

-Chat de Facebook

Detalle del contacto: [100193520](#)

Datos del contacto	
Agente	Sebastian Marin Zapata [100000050]
Fecha Inicio Validez	20/05/2024 15:42:12
Duración	26m 53s
Sentido	Entrada
Tipo	Agente Sujeto
Canal	Facebook Messenger
Asunto	hola
Origen	"Jhon Echeverri" <4092905154132020>
Destino	"Empocaldas" <86789593292760>
Localizador del cliente	

Contenido del documento	
<p>hola 15:42:11</p> <p>Bienvenido a Empocaldas SA E3P! 15:42:17</p> <p>Será atendido en breve. Su posición en cola es: 1 15:42:18</p>	

Servicios	Campañas	Segmentos	Agentes	Finales	Ent.Ag	Origen trans.	Canal	Fecha inicial	Fecha Final
<input type="checkbox"/> Atención Empocaldas	Todas las campañas	Todos los segmentos	Todos los agentes	Todos los finales	Todas	Todos	Facebook Messenger	01/05/2024	21/05/2024 8:33:05

Id.Transacción	Id.Campaña	Fecha/Hora	Id. Final	Descripción	Tiempo Cola	AgT	T.Gestión	T.Admin	T.Conv.	Telefono	Can.	Orig.	Dest.	Agente	Cliente
3 100390038	100000008	20/05/2024 16:00:05	505	Abandonado / No Responden	0s	26m 53s	28m 53s	0s	28m 53s			"Jhon Echeverri" <4092905154132020>	"Empocaldas" <86789593292760>	Sebastian Marin Zapata	0

-Chat Web

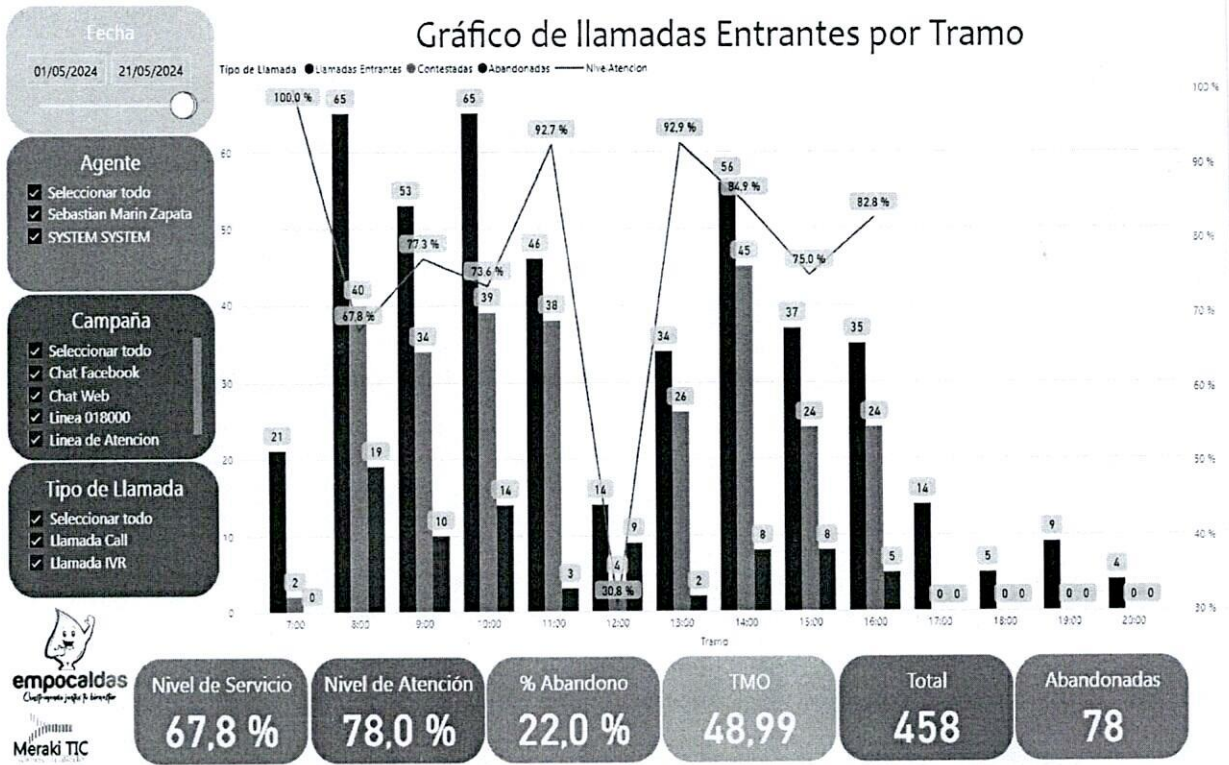
Detalle del contacto: [100193522](#)

Datos del contacto	
Agente	Sebastian Marin Zapata [100000050]
Fecha Inicio Validez	20/05/2024 16:06:57
Duración	25m 59s
Sentido	Entrada
Tipo	Agente Sujeto
Canal	Chat
Asunto	Chat from Chat User: from: sac.empocaldas.com.co
Origen	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co
Destino	ChatEmpoV2
Localizador del cliente	

Contenido del documento	
<p>[4:06:57 p. m.] Será atendido en breve. su posición en cola es: 1</p> <p>[4:07:05 p. m.] - buenas tardes</p> <p>[4:08:35 p. m.] - Sebastian Marin Zapata: Por favor no salir del chat hasta recibiendo de ser atendido para evitar perder comunicación. Este Chat está siendo grabado y monitoreado para efectos de calidad, y optimiza el uso y tratamiento de sus datos personales. Buenos días. Mapa Selección y con quien tengo el gusto?</p> <p>[4:09:19 p. m.] - Liriana Castaño</p> <p>[4:09:26 p. m.] - Sebastian Marin Zapata: ¿En qué le podemos colaborar?</p> <p>[4:10:16 p. m.] - quiero hacer el pago por case y me pregunta por el código de pago</p> <p>[4:11:11 p. m.] - siempre he hecho el pago y pongo el número 02471 y me da el valor</p> <p>[4:11:20 p. m.] - ahora me dice que no existen resultados</p> <p>[4:13:49 p. m.] - Sebastian Marin Zapata: Ese no es el código de pago</p> <p>[4:15:27 p. m.] - Sebastian Marin Zapata: El código de pago se encuentra en la parte superior derecha de la factura, dice código de pago</p>	

Id.Transacción	Id.Campaña	Fecha/Hora	Id.Final	Descripción	Tiempo Cola	AgT	T.Gestión	T.Admin	T.Conv.	Teléfonos	Can.	Orig	Dest.	Agente	Cliente
100090039	100000002	20/05/2024 18:38:58	502	Módulo de Pago	0s	29m 59s	23m 59s	0s	29m 59s			Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0
100090031	100000002	20/05/2024 14:56:48	508	Abandonado / No Responder	0s	26m 22s	26m 22s	0s	26m 22s			Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0
100090030	100000002	20/05/2024 14:27:43	508	Abandonado / No Responder	0s	8m 6s	8m 6s	0s	8m 6s			Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0
100090029	100000002	20/05/2024 14:37:09	508	Abandonado / No Responder	0s	7m 55s	7m 55s	0s	7m 55s			Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0
100090017	100000002	20/05/2024 10:38:21	503	Estado de Cuenta	0s	24m 11s	24m 11s	0s	24m 11s			Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0
100090018	100000002	20/05/2024 10:37:53	508	Abandonado / No Responder	0s	20m 21s	20m 21s	0s	20m 21s			Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0
100090019	100000002	20/05/2024 10:22:44	10	Abandonada	1m 51s		1m 51s	0s	0s			Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	SYSTEM SYSTEM	0
100089997	100000002	20/05/2024 8:11:23	508	Abandonado / No Responder	2d 17h 5m 49s	11m 7s	2d 17h 11m 17s	0s	11m 7s			Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0
100089906	100000002	17/05/2024 15:00:05	14	Finalizado por el sistema	0s	3m 39s	3m 39s	0s	3m 39s			Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0
100089981	100000002	17/05/2024 11:35:54	502	Módulo de Pago	5m 18s	1h 45m 2s	1h 50m 18s	0s	1h 45m 2s			Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0
100089979	100000002	17/05/2024 9:51:00	508	Abandonado / No Responder	0s	13m 3s	13m 3s	0s	13m 3s			Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0
100089976	100000002	17/05/2024 9:42:19	508	Abandonado / No Responder	0s	12m 57s	12m 57s	0s	12m 57s			Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0

Tableros de Control



Fecha
01/05/2024 21/05/2024

Campaña

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

Nivel de Servicio: **67,8 %**

Nivel de Atención: **78,0 %**

% Abandono: **22,0 %**

TMO: **81,29**

Cantidad Llamadas: **354**

Abandonadas: **78**



Campaña	Mes	Día	Tramo	Total Llamadas	Contestada	Contestada/Umbra	Abandonada	NivelAtencion	NivelServicio	Abandono
Chat Web	mayo	2	9:00	1	0	0	1	0,0 %	0,0 %	100,0 %
Chat Web	mayo	2	10:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Web	mayo	2	11:00	1	1	1	0	100,0 %	0,0 %	0,0 %
Chat Web	mayo	2	13:00	4	4	4	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Web	mayo	2	15:00	2	0	0	2	0,0 %	0,0 %	100,0 %
Línea de Atención	mayo	2	9:00	8	4	3	4	50,0 %	37,5 %	50,0 %
Línea de Atención	mayo	2	11:00	2	2	2	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	mayo	2	12:00	2	0	0	2	0,0 %	0,0 %	100,0 %
Línea de Atención	mayo	2	13:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	mayo	2	14:00	7	6	6	1	85,7 %	65,7 %	14,3 %
Línea de Atención	mayo	2	15:00	4	3	2	1	75,0 %	50,0 %	25,0 %
Línea de Atención	mayo	2	16:00	2	2	2	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Web	mayo	3	8:00	2	2	2	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Web	mayo	3	11:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Web	mayo	3	13:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	mayo	3	7:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	mayo	3	8:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	mayo	3	10:00	2	2	2	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	mayo	3	12:00	2	1	1	1	50,0 %	50,0 %	50,0 %
Línea de Atención	mayo	3	13:00	4	4	4	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	mayo	3	14:00	6	6	5	0	100,0 %	83,3 %	0,0 %
Chat Web	mayo	6	9:00	3	3	3	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Web	mayo	6	11:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Web	mayo	6	13:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Web	mayo	6	14:00	2	0	0	2	0,0 %	0,0 %	100,0 %
Chat Web	mayo	6	16:00	1	0	0	1	0,0 %	0,0 %	100,0 %
Línea 018000	mayo	6	15:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	mayo	6	8:00	4	3	3	1	75,0 %	75,0 %	25,0 %
Línea de Atención	mayo	6	9:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Línea de Atención	mayo	6	10:00	3	3	2	0	100,0 %	66,7 %	0,0 %
Total				354	276	240	78	78,0 %	67,8 %	22,0 %

Fecha
01/05/2024 21/05/2024

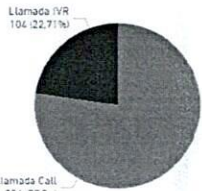
Cantidad Llamadas
458

Campaña

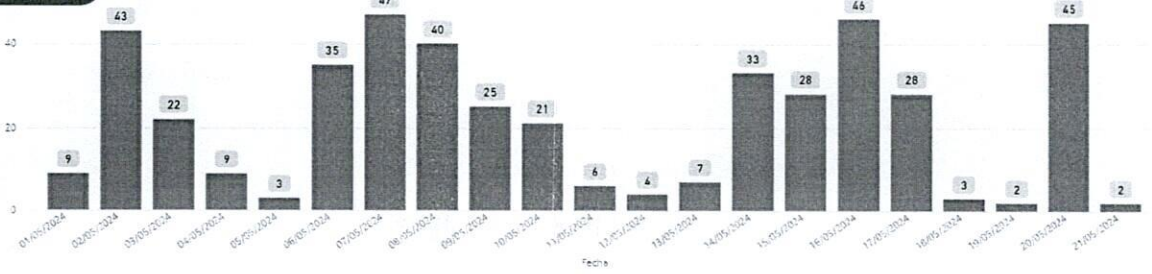
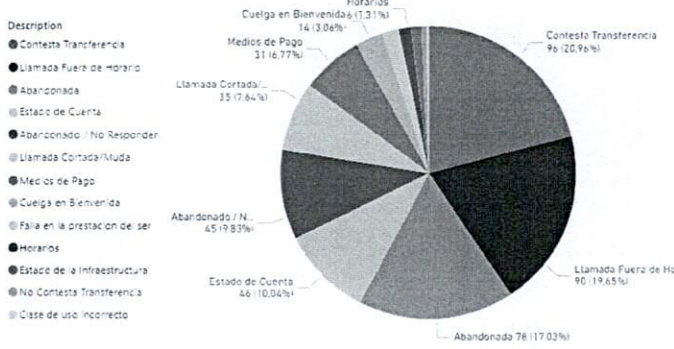
- Seleccionar todo
- Chat Facebook
- Chat Web
- Línea 018000
- Línea de Atención



Tipo de Llamada



Tipología Llamadas



Fecha

01/05/2024 20/05/2024

Agente

Seleccionar todo

Sebastian Marin Zapata

Motivo Pausa

Seleccionar todo

Almuerzo

Descanso

Servicio

Seleccionar todo

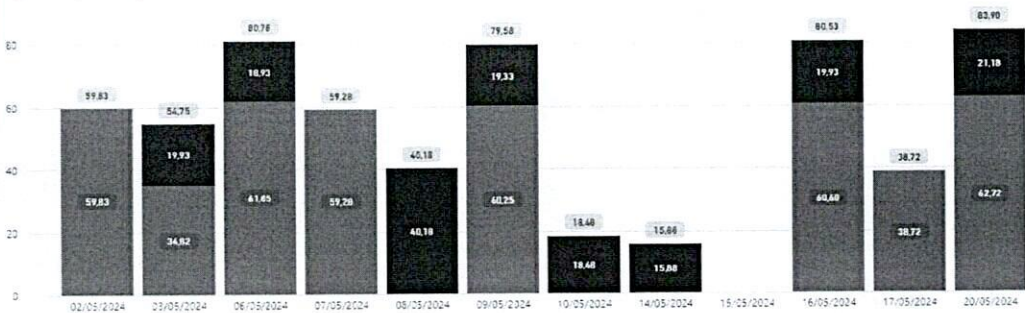
Atencion Empocaldas



Agente	Inicio Sesión	Fin Sesión	Inicio Pausa	Fin Pausa	Pausa	Duracion	Minutos
Sebastian Marin Zapata	02/05/2024 8:00:38	02/05/2024 17:00:08	02/05/2024 12:00:12	02/05/2024 13:00:02	Almuerzo	00:59:50	59.83
Sebastian Marin Zapata	02/05/2024 8:00:38	02/05/2024 17:00:08	02/05/2024 17:00:08	02/05/2024 17:00:08	Descanso	00:00:00	0.00
Sebastian Marin Zapata	03/05/2024 7:08:53	03/05/2024 15:00:16	03/05/2024 9:10:22	03/05/2024 9:30:18	Descanso	00:19:56	19.93
Sebastian Marin Zapata	03/05/2024 7:08:53	03/05/2024 15:00:16	03/05/2024 11:50:15	03/05/2024 12:25:04	Almuerzo	00:34:49	34.82
Sebastian Marin Zapata	06/05/2024 7:54:25	06/05/2024 17:00:16	06/05/2024 12:02:33	06/05/2024 13:04:24	Almuerzo	01:01:51	61.85
Sebastian Marin Zapata	06/05/2024 7:54:25	06/05/2024 17:00:16	06/05/2024 16:01:45	06/05/2024 16:20:41	Descanso	00:18:56	18.93
Sebastian Marin Zapata	07/05/2024 7:59:48	07/05/2024 17:00:07	07/05/2024 12:00:07	07/05/2024 12:59:24	Almuerzo	00:59:17	59.28
Sebastian Marin Zapata	08/05/2024 8:02:58	08/05/2024 17:00:17	08/05/2024 9:05:44	08/05/2024 9:31:24	Descanso	00:25:40	25.67
Sebastian Marin Zapata	08/05/2024 8:02:58	08/05/2024 17:00:17	08/05/2024 16:07:46	08/05/2024 16:22:17	Descanso	00:14:31	14.52
Sebastian Marin Zapata	09/05/2024 7:58:58	09/05/2024 17:00:03	09/05/2024 10:50:04	09/05/2024 11:09:24	Descanso	00:19:20	19.33
Sebastian Marin Zapata	09/05/2024 7:58:58	09/05/2024 17:00:03	09/05/2024 12:00:14	09/05/2024 13:00:39	Almuerzo	01:00:15	60.25
Sebastian Marin Zapata	10/05/2024 7:00:27	10/05/2024 15:00:06	10/05/2024 10:02:36	10/05/2024 10:21:05	Descanso	00:18:29	18.48
Sebastian Marin Zapata	14/05/2024 8:02:10	14/05/2024 17:00:02	14/05/2024 11:15:32	14/05/2024 11:17:54	Descanso	00:02:22	2.37
Sebastian Marin Zapata	14/05/2024 8:02:10	14/05/2024 17:00:02	14/05/2024 16:05:18	14/05/2024 16:18:49	Descanso	00:13:31	13.52
Sebastian Marin Zapata	14/05/2024 8:02:10	14/05/2024 17:00:02	14/05/2024 17:00:02	14/05/2024 17:00:02	Descanso	00:00:00	0.00
Total						10:11:56	611.93

Pausas en Minutos por Agente

Razon Pausa ● Almuerzo ● Descanso



Fecha

01/05/2024 21/05/2024

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	02/05/2024	02/05/2024 8:00:38	02/05/2024 17:00:08	02/05/2024 8:00:41	02/05/2024 17:00:08	27	8	19	1:41:55
Sebastian Marin Zapata	03/05/2024	03/05/2024 7:08:53	03/05/2024 15:00:16	03/05/2024 7:08:55	03/05/2024 14:52:05	20	5	15	5:41:27
Sebastian Marin Zapata	06/05/2024	06/05/2024 7:54:25	06/05/2024 17:00:16	06/05/2024 8:28:03	06/05/2024 16:51:58	23	5	18	3:53:32
Sebastian Marin Zapata	07/05/2024	07/05/2024 7:59:48	07/05/2024 17:00:07	07/05/2024 8:09:07	07/05/2024 17:00:07	30	5	25	0:13:27
Sebastian Marin Zapata	08/05/2024	08/05/2024 8:02:58	08/05/2024 17:00:17	08/05/2024 8:02:59	08/05/2024 16:07:46	28	8	20	1:52:08
Sebastian Marin Zapata	09/05/2024	09/05/2024 7:58:58	09/05/2024 17:00:03	09/05/2024 8:19:42	09/05/2024 16:59:03	19	6	13	2:51:12
Sebastian Marin Zapata	10/05/2024	10/05/2024 7:00:27	10/05/2024 15:00:06	10/05/2024 8:05:14	10/05/2024 15:00:06	17	6	11	2:18:25
Sebastian Marin Zapata	14/05/2024	14/05/2024 8:02:10	14/05/2024 17:00:02	14/05/2024 8:02:13	14/05/2024 17:00:02	29	10	19	1:59:41
Sebastian Marin Zapata	15/05/2024	15/05/2024 7:58:41	15/05/2024 17:00:10	15/05/2024 7:58:43	15/05/2024 17:00:10	26	16	10	2:21:46
Sebastian Marin Zapata	16/05/2024	16/05/2024 8:04:01	16/05/2024 17:00:52	16/05/2024 8:04:03	16/05/2024 17:00:52	36	9	27	0:06:37
Sebastian Marin Zapata	17/05/2024	17/05/2024 6:57:17	17/05/2024 15:00:06	17/05/2024 6:57:18	17/05/2024 15:00:06	24	13	11	1:40:09
Sebastian Marin Zapata	20/05/2024	20/05/2024 8:00:15	20/05/2024 17:00:03	20/05/2024 8:00:16	20/05/2024 16:36:56	22	8	14	4:00:23
Sebastian Marin Zapata	21/05/2024	21/05/2024 8:00:16	21/05/2024 8:39:01	21/05/2024 8:01:17	21/05/2024 8:03:50	1	0	1	0:36:12

Cantidad Llamadas

203

Cantidad Media

99

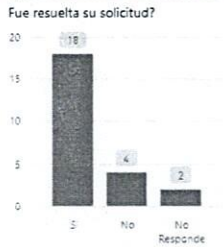


Encuesta de Satisfacción

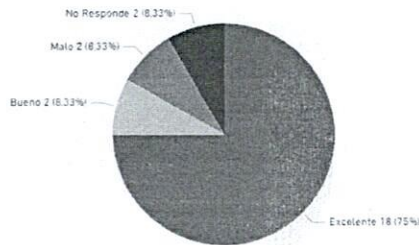
Fecha
01/05/2024 20/05/2024

Estado Encuesta
 Seleccionar todo
 Completada
 Parcial

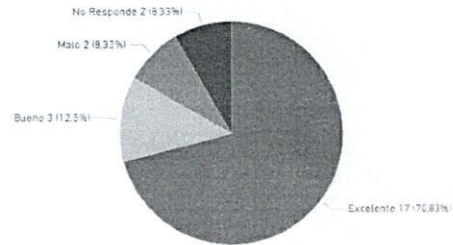
Encuestas Totales
24



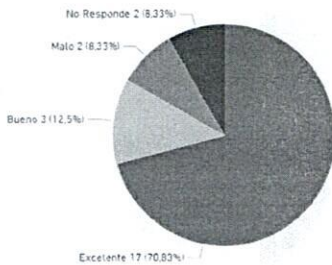
Como fue la atención recibida por parte del funcionario de Empocaldas



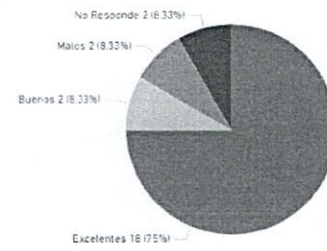
Cómo califica su experiencia general con nuestro servicio



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
01/05/2024 20/05/2024

Estado Encuesta
 Buscar
 Seleccionar to... Completada No Completada



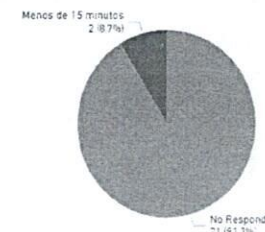
Cantidad Encuestas
23

Seccional
 Buscar
 Seleccionar todo
 Marquetalia
 No Aplica
 Samana

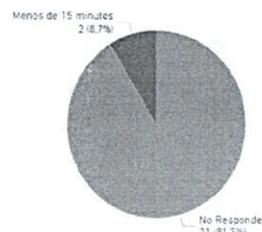
Funcionario
 Buscar
 Seleccionar todo
 Adriana Carolina Gomez
 Funcionario No Encontr...
 Luz Marina Restrepo



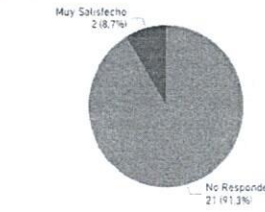
El tiempo de atención fue



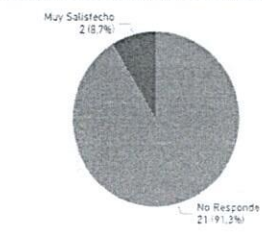
El tiempo de espera para ser atendido fue



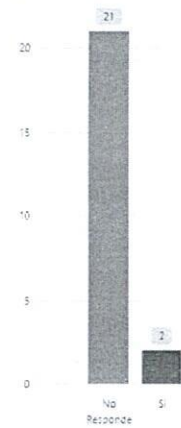
En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, califique la atención recibida por parte de la persona que lo atendió



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 solict...



100
100
100

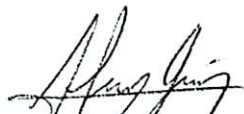
Manizales, mayo 02 de 2024

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:

00567206A0844658

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 *****

Dado en BOGOTA a los 6 días del mes de Abril de 2024 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

DIRECTOR GENERAL (E)

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **10.258.893**

SANCHEZ ARANGO

APELLIDOS **SANCHEZ ARANGO**
CARLOS ALBERTO

NOMBRES

[Handwritten signature]
FIRMA



INDICE DERECHO

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

MANIZALES
(CALDAS)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.67

ESTATURA

O+

G.S. RH

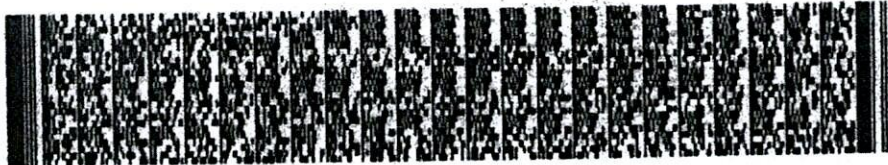
M

SEXO

26-FEB-1981 MANIZALES

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

[Handwritten signature]
REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SANCHEZ TORRES



A-0900100-00077881-M-0010258893-20080924

0003683492A 1

4480002159

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

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

59119-T

CARLOS ALBERTO
SANCHEZ ARANGO
C.C. 19250992
RESOLUCION INSCRIPCION 75
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

FEDAT 84/86/99

Carlos Alvaro
Firma del Titular

0092/99



Carlos Alvaro
Firma del Titular

FIRMA DEL TITULAR

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 encuentre esta tarjeta devolverla
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
Periodo pensión: 2024-03	230301	800224808	PORVENIR
Periodo salud: 2024-04	25-14	900336004	COLPENSIONES
Planilla Nro.: 29579866 Tipo E	EPS037	900156264	NUEVA E.P.S. S.A.
Clase de aportante: B	EPS010	800088702	EPS SURA
Fecha pago: 2024-04-12	14-11	890903790	ARL SURA
	CCF11	890806490	CCF DE CALDAS
	PASENA	899999034	SENA
	PAICBF	899999239	ICBF
	PAESAP	899999054	ESAP
	PAMIED	899999001	MINEDU

PAIGADO