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

*Contratación*

# CONTRATO Y AÑO	036 DE 2024	Acta N°	6	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 (-)	27.393.075
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)	32.871.688

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 <b>Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción</b> (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 25/06/2024

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



**ACTA DE RECIBO # 6**

**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 OMNISCANAL, LA CUAL DEBE SER INSTALADA EN SITIO EN LOS SERVIDORES DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

**TOTAL** \$ 65.743.378 IVA INCLUIDO

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

**RECURSOS** PROPIOS

En la ciudad de Manizales a los veinticinco (25) días del mes de Junio 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. 6 correspondiente al mes de Junio 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
ACTA # 6	\$5.478.615
VALOR EJECUTADO	\$32.871.690
VALOR POR EJECUTAR	\$32.871.690



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



HENRY GÓMEZ GAITÁN  
Representante Legal  
MERAKI TIC

	<b>GESTIÓN CONTRATACIÓN</b> <b>INFORME DE SUPERVISIÓN CONTRATOS –</b> <b>PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>	F-GC-48 Versión: 01 2024-06-01
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------


<b>ACTA #</b>	6	<b>FECHA DE PRESENTACIÓN</b>	<b>25-06-2024</b>
---------------	---	------------------------------	-------------------

Número del contrato	036	Fecha del contrato	04-01-2024
Objeto:	PRESTACION DE SERVICIO PROFESIONALES PARA LA ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN, 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		
Nombre Contratista:	Meraki TIC S.A.S		
Valor del Contrato	\$65.743.378	Plazo de ejecución	09-01-2024 al 31-12-2024
Nombre y cargo del Supervisor	Diego Hernando Ceballos – Jefe Depto de Tecnología e Información - CIO		

Suspensión		Fecha de suspensión	
Adición (en valor):		Valor adicionado	
Prórroga (en tiempo):		Nueva fecha de terminación	

<b>VERIFICACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES</b> <small>(suprima o agregue las filas que requiera)</small>			
#	DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	REPORTE DEL CUMPLIMIENTO	% AVANCE
1	Realizar la administración total de las plataformas PBX y Contact Center Omnicanal, las cuales deberán ser instaladas en sitio en las oficinas de Empocaldas (La plataforma debe de funcionar local y/o remotamente desde otro lugar de conformidad a las necesidades de la empresa)	La plataforma de PBX y Contact Center se encuentra instaladas en los servidores de Empocaldas, que fueron asignados para la prestación del servicio	50%
2	Dar soporte técnico a las plataformas instaladas	Se brinda soporte a las plataformas instaladas y a los usuarios que hacen uso de ellas	50%
3	Garantizar que las versiones de las plataformas instaladas estén en las últimas versiones entregada por el fabricante del producto	Las versiones instaladas son las últimas versiones entregadas por el fabricante del producto	50%
4	Realizar informes y dashboard en tableros de control con herramientas de Business Analytics	Se tienen configurados Dashboard para medir los indicadores de atención y motivos de comunicación con la entidad	50%
5	Dar acceso al supervisor del Contact Center Omnicanal a la herramienta y	Se cuenta creado los usuarios de supervisor solicitados por la entidad para realizar el monitoreo y control	50%




	<b>GESTIÓN INFORMÁTICA</b> <b>INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES</b>	XXXXX Versión: 01 XXXX
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	------------------------------

<b>realizar acompañamiento al mismo cuando este lo solicite</b>	<b>de los servicios y asesores que atienden los diferentes canales de atención, se realiza acompañamiento al supervisor con las diferentes solicitudes que son realizadas</b>	
-----------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**LISTA DE ANEXOS:**

Se adjunto formato con las evidencias. Se adjunta informe con actividades

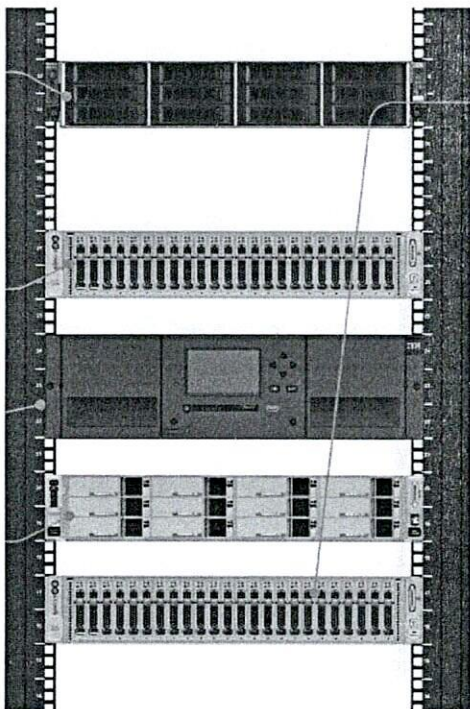
<b>FIRMA SUPERVISOR</b> 	<b>FIRMA CONTRATISTA</b> 
<b>NOMBRE</b> <i>Diego Echalle Pizarro</i>	<b>NOMBRE</b> HENRY GÓMEZ GAITÁN
<b>CARGO</b> <i>As. Dept. TI</i>	<b>CEDULA</b> 75.089.997

Administración plataforma Tecnológica


Entrega de servicio	
<b>Tipo:</b>	ADMINISTRACION, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNICANAL INSTALACIÓN EN SITIO EN SERVIDORES DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
<b>Asunto:</b>	INFORME DE GESTIÓN PLATAFORMA MES DE JUNIO
<b>Autor(es):</b>	Angie Paola López
<b>N° Páginas:</b>	13
<b>Documento N°</b>	1
<b>Revisión:</b>	Versión 1
<b>Fecha:</b>	20/06/2024

Informe para el mes de Junio

Evidencia 1





**empresas**  
Construyendo juntos tu bienestar











- Mitgard (IPv4 1.230  
IPv6 2801:11:5800:e1::1:230)
- Admi-Archi (IPv4 1.5  
IPv6 2801:11:5800:e1::1:5)
- Evolution (IPv4 1.30  
IPv6 2801:11:5800:e1::1:30)
- SCM (IPv4 1.11  
IPv6 2801:11:5800:e1::1:11)
- 3CX (IPv4 1.21  
IPv6 2801:11:5800:e1::1:21)
- CAV (IPv4 1.28  
IPv6 2801:11:5800:e1::1:28)
- Copia Solin (IPv4 1.27  
IPv6 2801:11:5800:e1::1:27)
- Dominio (IPv4 1.8  
IPv6 2801:11:5800:e1::1:8)
- RDS (IPv4 111.23  
IPv6 2801:11:5800:e1::111:23)
- Fortuner (IPv4 1.15  
IPv6 2801:11:5800:e1::1:15)



Evidencia 2

**Supervisión** ▾

-  Cuadro de mando
-  Servicios
-  Campañas
-  Agentes
-  Clientes
-  Administración <
-  Informes <
-  Configuración <

## Supervisión de Campañas

Campaña

Marcación

General
DBR
Marcador
Listas


### Datos de la campaña




Canal	Email	Última Ges
Fin. Acum.	877	Fin. Hoy
Cuota máxima	0	Cuota

### Datos de los registros

Planificados por un agente	0	Planificado sistema
No planificados	0	

🕒 Versión: 10.10  
BUILD3378.134

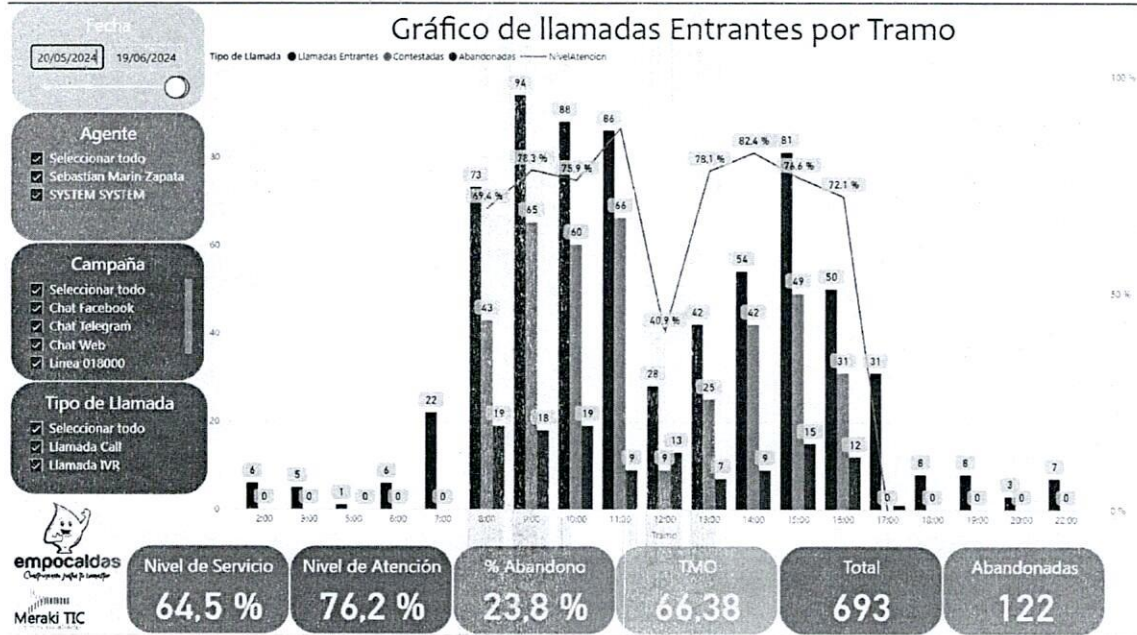

3CX

-  Tablero de Control
-  Usuarios
-  Teléfonos

## Actualizaciones

Su sistema está actualizado. Última verificación: Hoy, 11:51

### Evidencia 3



Fecha: 20/05/2024 - 19/06/2024

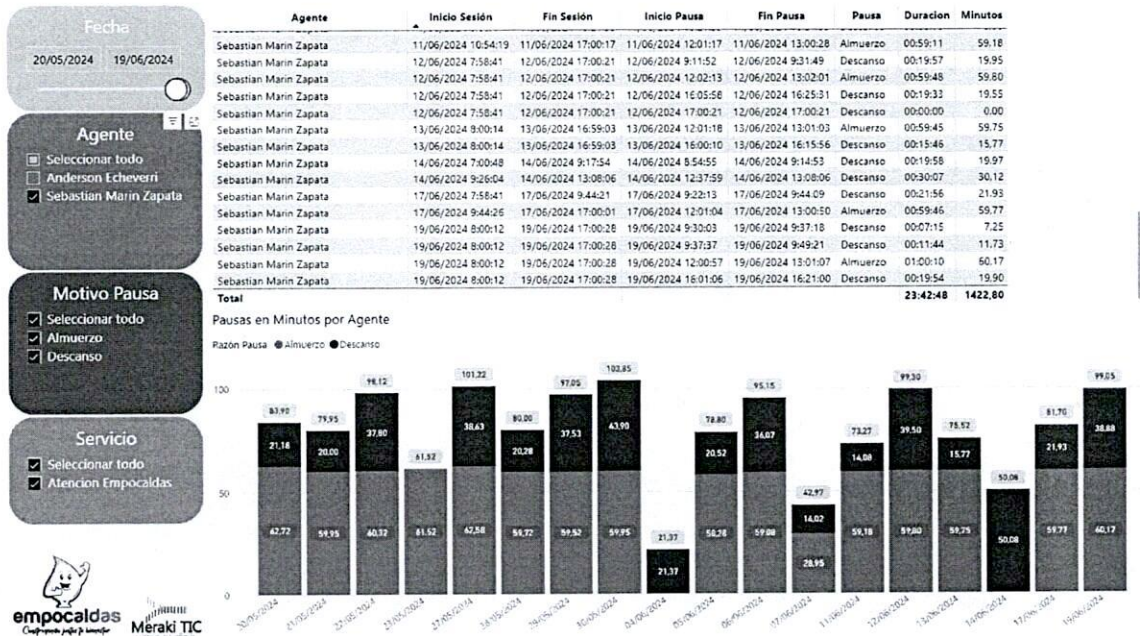
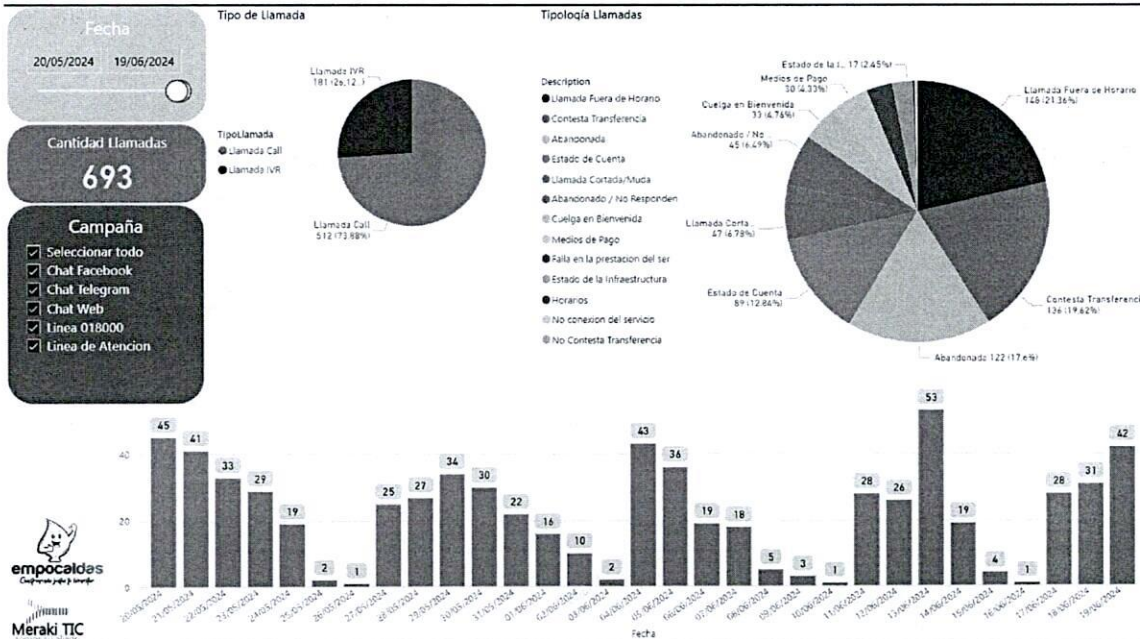
Campaña:  Seleccionar todo,  Chat Facebook,  Chat Telegram,  Chat Web,  Línea 018000

Campaña	Mes	Día	Tramo	Total Llamadas	Contestada	Contestada/Umbra	Abandonada	NivelAtencion	NivelServicio	Abandono
Chat Facebook	Junio	4	10:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Chat Web	Junio	4	8:00	3	0	0	3	0.0%	0.0%	100.0%
Chat Web	Junio	4	10:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Chat Web	Junio	4	11:00	2	2	1	0	100.0%	50.0%	0.0%
Chat Web	Junio	4	13:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Línea de Atención	Junio	4	8:00	3	2	2	1	66.7%	66.7%	33.3%
Línea de Atención	Junio	4	9:00	2	2	2	0	100.0%	100.0%	0.0%
Línea de Atención	Junio	4	10:00	1	0	0	1	0.0%	0.0%	100.0%
Línea de Atención	Junio	4	11:00	4	4	4	0	100.0%	100.0%	0.0%
Línea de Atención	Junio	4	13:00	2	2	2	0	100.0%	100.0%	0.0%
Línea de Atención	Junio	4	14:00	4	0	0	4	0.0%	0.0%	100.0%
Línea de Atención	Junio	4	15:00	4	0	0	4	0.0%	0.0%	100.0%
Línea de Atención	Junio	4	16:00	1	0	0	1	0.0%	0.0%	100.0%
Línea de Atención	Junio	4	17:00	1	0	0	1	0.0%	0.0%	100.0%
Chat Web	Junio	5	11:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Línea de Atención	Junio	5	8:00	3	2	2	1	66.7%	66.7%	33.3%
Línea de Atención	Junio	5	9:00	3	2	1	1	66.7%	33.3%	33.3%
Línea de Atención	Junio	5	10:00	5	4	3	1	80.0%	50.0%	20.0%
Línea de Atención	Junio	5	11:00	4	3	2	1	75.0%	50.0%	25.0%
Línea de Atención	Junio	5	12:00	2	1	1	1	50.0%	50.0%	50.0%
Línea de Atención	Junio	5	14:00	3	3	3	0	100.0%	100.0%	0.0%
Línea de Atención	Junio	5	15:00	1	0	0	1	0.0%	0.0%	100.0%
Línea de Atención	Junio	5	16:00	1	0	0	1	0.0%	0.0%	100.0%
Chat Facebook	Junio	6	14:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Chat Web	Junio	6	14:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Chat Web	Junio	6	15:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Línea 018000	Junio	6	16:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Línea de Atención	Junio	6	8:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Línea de Atención	Junio	6	9:00	1	0	0	1	0.0%	0.0%	100.0%
Línea de Atención	Junio	6	10:00	3	3	3	0	100.0%	100.0%	0.0%
<b>Total</b>				<b>512</b>	<b>390</b>	<b>330</b>	<b>122</b>	<b>76.2 %</b>	<b>64.5 %</b>	<b>23.8 %</b>

Resumen de Métricas:

- Nivel de Servicio: 64,5 %
- Nivel de Atención: 76,2 %
- % Abandono: 23,8 %
- TMO: 117.96
- Cantidad Llamadas: 512
- Abandonadas: 122







Fecha: 20/05/2024 - 19/06/2024

Agente: Sebastian Marin Zapata

Seleccionar todo

Agente	Día	Inicio Sesión	Fin Sesión	Primera Llamada	Última Llamada	Transacciones	Transacciones Media	Transacciones Voz	Disponible
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 15:36:56	22	8	14	4:00:23
Sebastian Marin Zapata	21/05/2024	21/05/2024 8:00:16	21/05/2024 17:00:31	21/05/2024 8:01:17	21/05/2024 17:00:31	32	9	23	0:30:41
Sebastian Marin Zapata	22/05/2024	22/05/2024 7:59:48	22/05/2024 16:59:55	22/05/2024 7:59:50	22/05/2024 16:27:23	15	5	10	3:48:30
Sebastian Marin Zapata	23/05/2024	23/05/2024 7:55:47	23/05/2024 16:59:19	23/05/2024 9:12:40	23/05/2024 16:59:19	22	10	12	0:02:46
Sebastian Marin Zapata	24/05/2024	24/05/2024 6:53:29	24/05/2024 15:00:03	24/05/2024 6:53:32	24/05/2024 14:45:29	15	9	6	2:27:51
Sebastian Marin Zapata	27/05/2024	27/05/2024 7:57:05	27/05/2024 17:00:08	27/05/2024 9:31:36	27/05/2024 16:46:39	16	3	13	2:35:27
Sebastian Marin Zapata	28/05/2024	28/05/2024 7:58:36	28/05/2024 17:00:09	28/05/2024 8:13:13	28/05/2024 16:59:46	19	6	13	0:52:04
Sebastian Marin Zapata	29/05/2024	29/05/2024 8:02:18	29/05/2024 17:00:14	29/05/2024 8:37:42	29/05/2024 17:00:14	23	4	19	3:26:56
Sebastian Marin Zapata	30/05/2024	30/05/2024 7:59:34	30/05/2024 17:00:35	30/05/2024 7:59:36	30/05/2024 16:23:51	22	5	17	2:16:17
Sebastian Marin Zapata	31/05/2024	31/05/2024 7:07:56	31/05/2024 15:00:06	31/05/2024 8:01:48	31/05/2024 15:00:06	14	4	10	2:01:29
Sebastian Marin Zapata	04/06/2024	04/06/2024 7:58:45	04/06/2024 14:30:00	04/06/2024 7:58:46	04/06/2024 14:30:00	21	10	11	0:42:19
Sebastian Marin Zapata	05/06/2024	05/06/2024 7:54:39	05/06/2024 16:59:19	05/06/2024 8:08:15	05/06/2024 14:59:42	16	1	15	4:38:39
Sebastian Marin Zapata	06/06/2024	06/06/2024 8:00:25	06/06/2024 17:00:11	06/06/2024 8:36:41	06/06/2024 16:03:26	14	3	11	5:08:55
Sebastian Marin Zapata	07/06/2024	07/06/2024 7:17:10	07/06/2024 15:00:02	07/06/2024 7:46:35	07/06/2024 12:57:45	14	2	12	5:26:43
Sebastian Marin Zapata	11/06/2024	11/06/2024 8:00:28	11/06/2024 17:00:17	11/06/2024 8:05:21	11/06/2024 15:53:30	27	8	19	3:45:49
Sebastian Marin Zapata	12/06/2024	12/06/2024 7:58:41	12/06/2024 17:00:21	12/06/2024 9:31:49	12/06/2024 17:00:21	19	6	13	3:44:43
Sebastian Marin Zapata	13/06/2024	13/06/2024 8:00:14	13/06/2024 16:59:03	13/06/2024 8:00:16	13/06/2024 16:59:03	40	9	31	3:20:57
Sebastian Marin Zapata	14/06/2024	14/06/2024 7:00:48	14/06/2024 15:00:11	14/06/2024 8:37:34	14/06/2024 15:00:10	10	4	6	5:29:11
Sebastian Marin Zapata	17/06/2024	17/06/2024 7:58:41	17/06/2024 17:00:01	17/06/2024 7:58:43	17/06/2024 16:44:10	20	3	17	5:12:16

Cantidad Llamadas: **307**

Cantidad Media: **120**



Fecha: 20/05/2024 - 17/06/2024

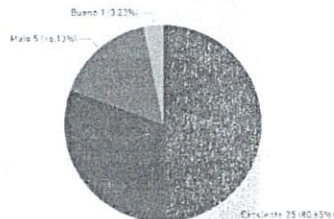
Estado Encuesta:

- Seleccionar todo
- Completada
- Parcial

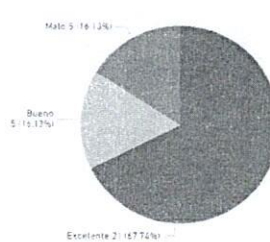
Encuestas Totales: **31**

## Encuesta de Satisfacción

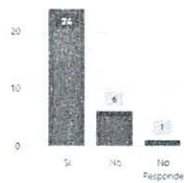
Como fue la atención recibida por parte del funcionario de Empocaldas



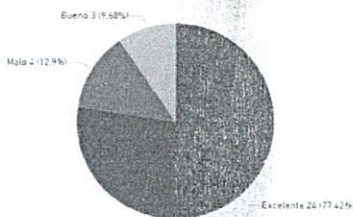
Cómo califica su experiencia general con nuestro servicio



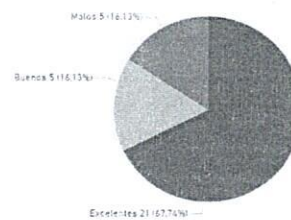
Fue resuelta su solicitud?



Cómo califica el tiempo de espera para la atención



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

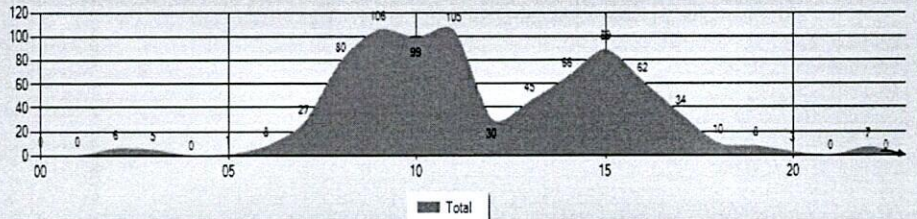




Durante el mes de Junio se atiende los servicios telefónicos de la línea del conmutador, línea 018000, chat de Facebook, chat de página web, Telegram, en la línea de atención se registran más de 500 transacciones recibidas por los asesores del servicio, a continuación, unos indicadores de atención

Total, de transacciones distribuidas por los canales de atención

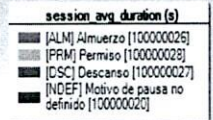
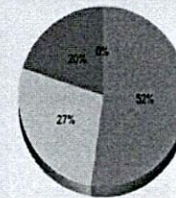
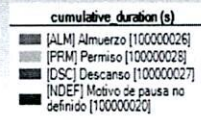
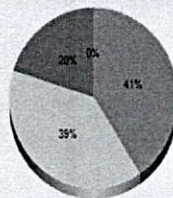
Campaña	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Total
Atencion Seccionales [100000006]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	14	0	3	6	6	9	0	1	0	0	0	0	0	45
Chat Facebook [100000008]	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	8	3	1	2	5	2	2	2	0	0	0	0	0	0	28
Chat Telegram [100000014]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Chat Web [100000007]	0	0	0	0	0	0	2	2	21	16	12	19	3	2	11	16	7	1	0	0	0	0	0	0	112
Linea 018000 [100000005]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
Linea de Atencion [100000004]	0	0	6	5	0	1	6	25	57	86	75	68	26	38	44	64	43	31	9	8	3	0	7	0	602
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>27</b>	<b>80</b>	<b>108</b>	<b>99</b>	<b>105</b>	<b>30</b>	<b>45</b>	<b>68</b>	<b>69</b>	<b>62</b>	<b>34</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>791</b>



Tiempos de motivos de pausa por parte de los asesores.

Agente: Sebastian Marin Zapata [100000050]

Motivo Pausa	Cumulative_Duration	Sesiones	Duración Media por Sesión
[ALM] Almuerzo [100000026]	16h 30m 34s	17	58m 16s
[DSC] Descanso [100000027]	8h 11m 34s	22	22m 20s
[NDEF] Motivo de pausa no definido [100000020]	1s	37	0s
[PRM] Permiso [100000028]	15h 44m 59s	31	30m 29s
<b>Agente</b>	<b>1d 18h 27m 8s</b>	<b>37</b>	<b>1h 5m 35s</b>

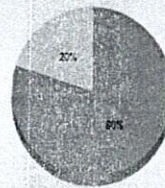




## Atención de seccionales

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]	> 36	9s	9s	0s			0s	
Otras causas [0]	> 8	57s	57s	0s			0s	
<b>Campaña</b>	<b>&gt; 44</b>	<b>18s</b>	<b>18s</b>	<b>0s</b>			<b>0s</b>	

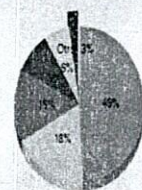


**transacciones**  
 Finalizada por el sistema [14]  
 Otras causas [0]

## 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]	> 20	2m 10s	0s	2m 10s			0s	
Abandonado / No Responden [506]	> 55	4h 59m 2s	0s	4h 57m 1s	12m 59s	12m 32s	0s	26s
Contesta Transferencia [504]	> 2	41m 26s	0s	17m 23s	29m 35s	20m 22s	1s	9m 11s
Estado de Cuenta [503]	> 17	24m 12s	0s	0s	24m 12s	24m 12s	0s	0s
Estado de la Infraestructura [316]	> 1	18m 23s	0s	1s	18m 22s	18m 22s	0s	0s
Finalizada por el sistema [14]	> 10	1h 1m 10s	0s	13s	1h 57s	1h 57s	0s	0s
Medios de Pago [502]	> 7	39m 20s	0s	0s	39m 19s	39m 19s	0s	0s
<b>Campaña</b>	<b>&gt; 112</b>	<b>2h 33m 44s</b>	<b>0s</b>	<b>2h 26m 34s</b>	<b>18m 38s</b>	<b>18m 15s</b>	<b>0s</b>	<b>23s</b>



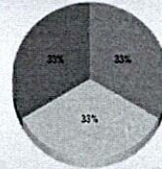
**transacciones**  
 Abandonado / No Responden [506]  
 Abandonada [10]  
 Estado de Cuenta [503]  
 Finalizada por el sistema [14]  
 Medios de Pago [502]  
 Otros



## Línea 018000

Campaña: Línea 018000 [100000005]

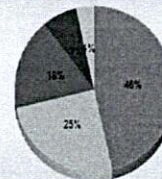
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Abandonada [10]	> 1	6m 10s	29s	5m 41s			0s	
Estado de Cuenta [503]	> 1	10m 35s	30s	0s	10m 5s	0s	6m 40s	3m 25s
Medios de Pago [502]	> 1	5m 54s	28s	0s	5m 24s	0s	4m 46s	38s
<b>Campaña</b>	<b>&gt; 3</b>	<b>7m 33s</b>	<b>29s</b>	<b>1m 53s</b>	<b>5m 9s</b>	<b>0s</b>	<b>3m 48s</b>	<b>1m 21s</b>



## Chat de Facebook

Campaña: Chat Facebook [100000008]

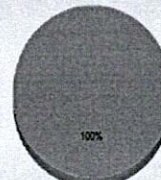
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Estado de Cuenta [503]	> 2	25m 18s	0s	7s	25m 11s	25m 11s	0s	0s
Falla en la prestación del ser [303]	> 5	55m 51s	0s	9m 43s	45m 7s	45m 49s	0s	17s
Finalizada por el sistema [14]	> 7	1h 14m 32s	0s	14m 26s	1h 5m 27s	1h 5m 27s	0s	0s
Horarios [500]	> 1	22m 18s	0s	5m 40s	10m 38s	16m 38s	0s	0s
Llamada Cortada/Muda [506]	> 13	2h 43m 35s	0s	3h 3m 17s	20m 26s	20m 26s	0s	0s
<b>Campaña</b>	<b>&gt; 28</b>	<b>1h 47m 10s</b>	<b>0s</b>	<b>1h 30m 39s</b>	<b>39m 23s</b>	<b>39m 25s</b>	<b>0s</b>	<b>3s</b>



## Chat 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	3h 23m 29s	0s	45m 51s	2h 37m 38s	2h 37m 38s	0s	0s
<b>Campaña</b>	<b>&gt; 1</b>	<b>3h 23m 29s</b>	<b>0s</b>	<b>45m 51s</b>	<b>2h 37m 38s</b>	<b>2h 37m 38s</b>	<b>0s</b>	<b>0s</b>

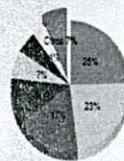




## Línea de atención

Campaña: Línea de Atención [100000004]

Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V Previa	TM Conv	TM Admin
Abandonada [10]	➤ 103	3m 54s	29s	3m 24s			0s	
Contesta Transferencia [504]	➤ 140	4m 12s	25s	59s	2m 43s	0s	1m 47s	58s
Cuelga en Bienvenida [202]	➤ 34	14s	13s	0s			0s	
Estado de Cuenta [503]	➤ 70	6m 36s	29s	33s	5m 54s	0s	4m 7s	1m 46s
Estado de la Infraestructura [318]	➤ 17	6m 25s	29s	57s	4m 59s	0s	2m 37s	2m 21s
Falla en la prestación del ser [303]	➤ 18	3m 25s	29s	4s	2m 50s	0s	1m 50s	59s
Finalizada por el sistema [14]	➤ 4	2m 40s	22s	0s	2m 18s	9s	2m 3s	3s
Horarios [500]	➤ 1	2m 6s	29s	0s	1m 31s	0s	1m 37s	0s
Llamada Cortada/Muda [506]	➤ 43	4m 56s	27s	1m 6s	3m 22s	10s	1m 6s	2m 4s
Llamada Fuera de Horario [201]	➤ 148	0s	0s	0s			0s	
Medios de Pago [502]	➤ 22	7m 5s	29s	36s	5m 59s	0s	5m 12s	48s
No conexión del servicio [402]	➤ 1	4m 5s	29s	0s	3m 35s	0s	3m 2s	32s
No Conista Transferencia [505]	➤ 1	1m 27s	30s	0s	57s	0s	41s	18s
<b>Campaña</b>	<b>➤ 602</b>	<b>3m 23s</b>	<b>21s</b>	<b>1m</b>	<b>2m 7s</b>	<b>0s</b>	<b>1m 78s</b>	<b>41s</b>



## Registro de todas las transacciones atendidas con los soportes de grabación

ID	Fecha	Horario	Operador	Final	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V Previa	TM Conv	TM Admin	Estado	Asesor	Grabación		
➤ 100090804	20/06/2024	11:44:11	504	Contesta Transferencia	0s	1m 34s	2m 4s	47s	47s			0s	3146368641	902	Sebastian Marin Zapata	0
➤ 100090803	20/06/2024	11:38:07	503	Estado de Cuenta	0s	16m 7s	18m 37s	10m 57s	5m 11s		0:320	0s	6049032840	902	Sebastian Marin Zapata	0
➤ 100090802	20/06/2024	10:58:51	10	Abandonada	4m 35s		5m 4s	0s	0s			0s	3146368641	902	SYSTEM SYSTEM	0
➤ 100090799	20/06/2024	10:30:00	504	Contesta Transferencia	0s	1m 9s	1m 38s	10s	1m 1s		-0:500	0s	3138188622	902	Sebastian Marin Zapata	0
➤ 100090798	20/06/2024	5:58:20	504	Contesta Transferencia	0s	1m 13s	1m 43s	73s	52s		-0:30	0s	3106836752	902	Sebastian Marin Zapata	0
➤ 100090796	20/06/2024	9:17:21	503	Estado de Cuenta	5m 35s	32m 42s	38m 47s	11m 6s	21m 37s		-0:470	0s	3105028982	902	Sebastian Marin Zapata	0
➤ 100090795	20/06/2024	8:44:39	318	Estado de la Infraestructura	1m 48s	8m 3s	10m 24s	3m 3s	5m 4s		:809	0s	3138484001	902	Sebastian Marin Zapata	0
➤ 100090794	20/06/2024	8:36:32	504	Contesta Transferencia	33s	1m 36s	2m 40s	36s	1m 7s		:0:272	0s	3112158172	902	Sebastian Marin Zapata	0



**EVOLUTION** Evolution Audio Manager **Detalle de la transacción: 100090804**

**Datos de la transacción**

ID Campaña: Línea de Atención (100000004)

Nombre: ANONIMO ANONIMO

Código de final: 504 (Contesta Transferencia)

Iniciado el: jueves, 20 de junio de 2024 a las 11:42:07

▶ 00:15 ◀

▶ **Powerd ...100071909**

▶ **Descargar**

<input type="checkbox"/> #	Grabaciones	Duración	Fecha Inicial	F. Fin	Audio
<input type="checkbox"/> 1	▶ <b>100071909</b>	37s	20/06/2024 11:42:37	20/06/2024 11:43:14	<b>MP3</b> <b>wav</b>

▶ 100090797	100000007	20/06/2024 9:01:10	10	Abandonada	2m 7s	2m 7s	0s	0s		Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	SYSTEM SYSTEM	0
▶ 100090760	100000007	19/06/2024 14:09:41	506	Abandonado / No Responden	0s	32m 34s	32m 34s	0s	32m 34s	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0
▶ 100090757	100000007	19/06/2024 11:35:00	10	Abandonada	2m 4s	2m 4s	0s	0s		Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	SYSTEM SYSTEM	0
▶ 100090755	100000007	19/06/2024 10:18:26	503	Estado de Cuenta	0s	16m 27s	16m 27s	0s	16m 27s	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0
▶ 100090754	100000007	13/06/2024 10:04:35	506	Abandonado / No Responden	0s	6m 39s	6m 39s	0s	6m 39s	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0
▶ 100090739	100000007	18/06/2024 16:10:28	502	Medios de Pago	0s	13m 20s	13m 20s	0s	13m 20s	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0
▶ 100090737	100000007	18/06/2024 15:48:10	506	Abandonado / No Responden	0s	10m 33s	10m 33s	0s	10m 33s	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0

▶ 100090800	100000008	20/06/2024 11:44:44	303	Falla en la prestación del ser	59s	1h 14m 44s	1h 15m 43s	0s	1h 14m 48s	: 0221	"Rubén Arango" <7992555974130446>	"Empocaldas" <867889593292760>	Sebastian Marin Zapata	0
▶ 100090752	100000008	19/06/2024 9:53:01	506	Llamada Cortada/Muda	9m 12s	1m 49s	11m 1s	0s	1m 49s		"Mauricio Guzman Vargas" <8092499237423965>	"Empocaldas" <867889593292760>	Sebastian Marin Zapata	0
▶ 100090641	100000008	13/06/2024 15:34:59	303	Falla en la prestación del ser	0s	13m 36s	13m 38s	0s	13m 38s		"Liliana Gutierrez" <7577016365710141>	"Empocaldas" <867889593292760>	Sebastian Marin Zapata	0
▶ 100090632	100000008	13/06/2024 13:27:48	506	Llamada Cortada/Muda	0s	21s	21s	0s	21s		"Jicameio Vargas" <7617550665020495>	"Empocaldas" <867889593292760>	Sebastian Marin Zapata	0
▶ 100090626	100000008	13/06/2024 13:27:08	303	Falla en la prestación del ser	47m 38s	26m 5s	1h 13m 43s	0s	26m 5s		"Jicameio Vargas" <7617550665020495>	"Empocaldas" <867889593292760>	Sebastian Marin Zapata	0
▶ 100090623	100000008	13/06/2024 11:34:40	506	Llamada Cortada/Muda	0s	18m 40s	18m 40s	0s	18m 40s		"Jicameio Vargas" <7617550665020495>	"Empocaldas" <867889593292760>	Sebastian Marin Zapata	0
▶ 100090621	100000008	13/06/2024 10:53:24	303	Falla en la prestación del ser	0s	4m 28s	4m 28s	0s	4m 28s		"Jicameio Vargas" <7617550665020495>	"Empocaldas" <867889593292760>	Sebastian Marin Zapata	0

▶ 100090220	100000014	27/05/2024 15:42:08	503	Estado de Cuenta	45m 51s	2h 37m 38s	3h 23m 29s	0s	2h 37m 38s		"George Bauti" <5749626590>	"Atención al Cliente Empocaldas" <1646845569>	Sebastian Marin Zapata	0
-------------	-----------	---------------------	-----	------------------	---------	------------	------------	----	------------	--	-----------------------------	-----------------------------------------------	------------------------	---



## Evidencia 4

### Administración de Usuarios - Modificación

[Guardar](#)
[Guardar y Cerrar](#)
[Cerrar](#)
[Eliminar](#)
[Asignar skills](#)
[Ver Roles](#)
[Ver Grupos](#)
[Formar Recetas](#)

Parámetros del usuario

Tipo de usuario	Supervisor	ID Usuario	100000057
(*) Nombre	Gina Tatiana	DNI	
(*) Primer apellido	Jimenez	Segundo apellido	Cruz
(*) Usuario	30232468	Email	
Contraseña	*****	Confirmar contraseña	*****
Credenciales		Días de validez de la contraseña	
La contraseña nunca expira	<input checked="" type="checkbox"/>	¿Deshabilitar la cuenta?	<input type="checkbox"/>
Cambiar contraseña próx. sesión	<input type="checkbox"/>		

Tipificador

### Modificar Usuario

Login	30232468
#Documento	30232468
Nombre	Gina Tatiana
Apellidos	Jimenez
Clave	*****
Confirmar Clave	*****
Estado	<input checked="" type="radio"/> Activo <input type="radio"/> Inactivo
Perfil	Administrador

[Modificar](#)



 No se recibieron respuestas a esta reunión.

 Enviar actualización

De: [angie@merakitic.com](mailto:angie@merakitic.com)

Título: **Capacitación Contact Center**

**Obligatorio** [jefe.relacionamiento@empocaldas.com.co](mailto:jefe.relacionamiento@empocaldas.com.co); [tatiana.jimenez@empocaldas.com.co](mailto:tatiana.jimenez@empocaldas.com.co); [Anderson Echeverri](#)

**Opcional**

Hora de inicio: viernes 31/05/2024  7:00 a. m.   Todo el día   Zonas horarias

Hora de finalización: viernes 31/05/2024  8:30 a. m.   Convertir en periódica

**Ubicación** Presencial Empocaldas





GESTIÓN FINANCIERA  
DISTRIBUCIÓN CENTROS DE COSTOS

F-GF-32  
Versión: 11  
2024-06-20

Tipo de Documento: **Contrato** 036

Tipo de Contrato: **Suministro**

Ok

Acta Número: 6

Acción	Unidad de Servicio	Centro de Costo		Valor Antes de IVA	IVA	Total	Administrativo	Acueducto	Alcantarillado	
		Seccional	Código							
Administrativo	Administrativo.	Sistemas	104006	4.603.878	874.737	5.478.614,82	5.478.614,82	-	-	Ok
						-	-	-	-	
						-	-	-	-	
						-	-	-	-	
						-	-	-	-	
						-	-	-	-	
						-	-	-	-	
						-	-	-	-	
						-	-	-	-	
						-	-	-	-	
						-	-	-	-	
						-	-	-	-	
						-	-	-	-	
						-	-	-	-	
						-	-	-	-	
						-	-	-	-	
						-	-	-	-	
						-	-	-	-	
						-	-	-	-	
						-	-	-	-	
						-	-	-	-	
						-	-	-	-	
						-	-	-	-	
						-	-	-	-	
						-	-	-	-	
						-	-	-	-	
						-	-	-	-	
SUBTOTAL FACTURA PAG-1				4.603.878,00	874.736,82	5.478.614,82	5.478.614,82	-	-	Ok
TOTAL FACTURA				4.603.878,00	874.736,82	5.478.614,82	5.478.614,82	-	-	Ok

Fecha de Presentación

Páginas: **1** Fin

DATOS DEL SUPERVISOR

DIEGO HERNANDO CEBALLOS - JEFE DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA E INFORMACION - CIO  
NOMBRE

*[Handwritten Signature]*  
FIRMA





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:	28/06/2024
Total de Líneas:	1

<b>FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA:</b>		<b>FE1212</b>			
<b>MONEDA:</b>	<b>COP Colombia, Pesos</b>				
<b>HORA EMISIÓN:</b>	<b>15:27:40</b>				
<b>FECHA FIRMADO:</b>	<b>25/06/2024 15:27:42</b>				
<b>FECHA DE EMISIÓN</b>			<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>		
DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO
25	06	2024	28	06	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:	<b>Subtotal:</b>	\$4.603.878,00
	<b>Cargos:</b>	\$0,00
	<b>Descuento:</b>	\$0,00
<b>SON:</b> (cinco millones cuatrocientos setenta y ocho mil seiscientos quince pesos )	<b>IVA:</b>	\$874.737,00
<b>CUFE:</b> 751615245cfb12016c2059a1cc75235c18d26bfa49e3b350444d46da03ebf1aa267dba46b841cfe015c16b3ddb2d4349	<b>Total:</b>	\$5.478.615,00

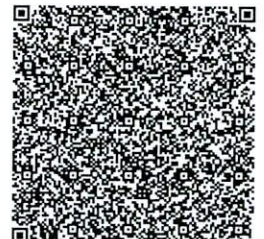
IMPUESTO	BASE	TARIFA / VALOR NOMINAL	IMPORTE
<b>IMPUESTOS</b>			
01 IVA	\$4.603.878,00	19,00%	\$874.737,00

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:** cJbAeJhrPKvmKxjrA5Oe3ATSqF7B0pe6Owu5ucEiSs8/1uvd8+UARKP+KXibOs21  
MMY1+uq9TMO1F1MN0VaPzMykQUYdqIDMab3qnpAuyxblK77L  
cDz8xmX/xrL\_MQP\_2xehS076h0OCJa37IA4W7p8yrGGHhdM3hQ6s72LVQ5j5VoAONI43qu6nH1jVVA PIDggjKfN7S6dLSp1HwJMI7pzOqUCE5r/  
ia06bDa4:7Y7bspPy9mL0cpTAud7 Q+JEw3SUwfuMcb1OP8vz13CimU2n2J+YVTC/tn8bUljprKBGZfb2ETIYLRsFf89x SFWwvklNjbcqBJ/ONH/I  
qW==

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.





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

25-06-2024      25-06-2024      FE      FE1212      Factura electrónica      9009-99690      MERAKI TICSAS      890803239      ENPOCALDAS S.A. E....      Aprobado con notificación      Titulo Valor      \$5.476.61



REPUBLICA DE COLOMBIA  
IDENTIFICACION PERSONAL  
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **10.258.893**

**SANCHEZ ARANGO**

APELLIDOS  
**CARLOS ALBERTO**

NOMBRES

*[Handwritten signature]*  
FIRMA



INDICE DERECHO

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

**MANIZALES**  
(CALDAS)

LUGAR DE NACIMIENTO

**1.67**

ESTATURA

**O+**

G.S. RH

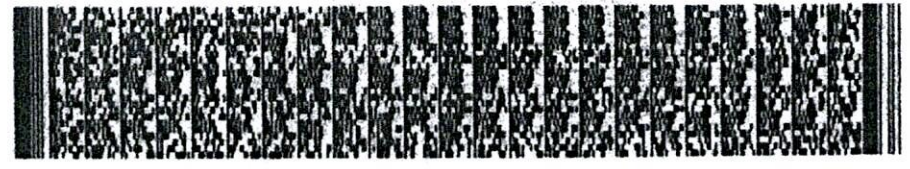
**M**

SEXO

**26-FEB-1981 MANIZALES**

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

*[Handwritten signature]*  
REGISTRADOR NACIONAL  
CARLOS ARIEL SANCHEZ TORRES



A-0900100-00077881-M-0010258893-20080924

0003683492A 1

4480002159

República de Colombia  
Ministerio de Educación Nacional


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

**59119-T**

**CARLOS HUBERTO**  
**SANCHEZ FRANCO**  
C.C. 48330803  
RESOLUCIÓN INSCRIPCIÓN 75  
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

FECHA 04/05/99

Presidente *Carlos Sánchez Franco*



*Carlos Sánchez Franco*

FRASE 05 1999

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como CONTADOR PÚBLICO de acuerdo con lo establecido en la ley 43 de 1990.  
Además de ser a quien en su vida esta tarjeta devolviera al Ministerio de Educación Nacional Junta Central de Contadores.

015316





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

FORMATO: F-GF-40

VERSION: 01

FECHA: 2023-01-01

Página de 1 de 1

**REGISTRO PRESUPUESTAL**

Número: 2024111

FECHA DE EXPEDICION: 4/01/2024

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD N° 2024091

BENEFICIARIO Merakitic Sas

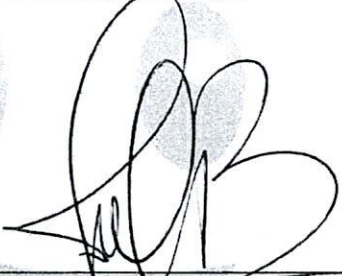
C.C. N° 900949690

PLAZO DE EJECUCION: Sin plazo

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

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

RUBRO APROPIACION	DESCRIPCION	VALOR
212020200806	Sistematizacion	65,743,386.00
<b>TOTAL, REGISTRO PRESUPUESTAL</b>		<b>65,743,386.00</b>

  
\_\_\_\_\_  
**JOSE OSCAR BEDOYA AGUIRRE**  
Jefe sección Presupuesto