



F-GC-29
Versión 4
Junio de 2020

GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

LISTA CHEQUEO PAGO DE ACTAS - CONTRATOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y CONSULTORIA

# CONTRATO Y AÑO	052 DE 2022	Acta N°	3	1. VALOR INICIAL (incluido IVA)	9.726.679
				2. VALOR ADICION (+)	
CONTRATISTA	PAULA ANDREA MORALES GIRALDO			3. VALOR TOTAL (1+2)	9.726.679
NIT O CC:	1.053.817.307			4. VALOR ACTAS ANTERIORES (-)	3.948.454
CDP (#, rubro y fecha)	0195 DEL 13 DE ENERO DE 2022			5. VALOR PRESENTE ACTA (-)	2.889.113
RP (#, rubro y fecha)	000303 DEL 20 DE ENERO DE 2022			6. VALOR NO EJECUTADO (3 - 4 - 5)	2.889.112

OBJETO DEL CONTRATO: PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES EN CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES QUE SE EJECUTAN EN EL DEPRATAMENTO COMERCIAL DE EMPOCALDAS S.A. ESP EN LO ADMINISTRATIVO, OPERATIVO, COMERCIAL, DE CONTROL COORDINACIÓN DEL CONTACT CENTER, SERVICIO AL CLIENTE, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONSECUCCIÓN DE NUEVOS CLIENTES Y MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN POR TODOS LOS CANALES TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS

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).			N/A
4- Factura (Régimen Común) o Factura equivalente (régimen simplificado).			X
5- Pagos SENA y ICBF.			N/A
6- Evaluación del Supervisor Formato F-GC-18 (Solo aplica para el acta final)			N/A
7- Planillas de pago con firma de los trabajadores (cuando se cuente con personal a cargo).			N/A
8- Informe de actividades a cargo del Supervisor.			X

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.

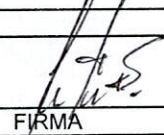

NOMBRE DE QUIEN RECIBE


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).		N/A
Informe de actividades a cargo del Supervisor.		X
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)		N/A
Copia del registro presupuestal		X

Fecha de presentación 31-mar-22

Rdo. PATM
30-03-2022
7:47pm

DATOS DEL SUPERVISOR		
JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS	JEFE DEPARTAMENTO COMERCIAL	
NOMBRE	CARGO	FIRMA

DATOS PARA LA TRANSFERENCIA DE PAGOS		
24105735377	AHORROS	BANCO CAJA SOCIAL
CUENTA	TIPO DE CUENTA	BANCO





f Empocaldas @empocaldas_oficial

✉ empo@empocaldas.com.co

🌐 www.empocaldas.com.co

ACTA PARCIAL DE PAGO No. 03

CONTRATO: 052 DE 2022

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES EN CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES QUE SE EJECUTAN EN EL DEPARTAMENTO COMERCIAL DE EMPOCALDAS S.A. ESP EN LO ADMINISTRATIVO, OPERATIVO, COMERCIAL, DE CONTROL COORDINACIÓN DEL CONTACT CENTER, SERVICIO AL CLIENTE, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONSECUCCIÓN DE NUEVOS CLIENTES Y MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN POR TODOS LOS CANALES TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS

CONTRATISTA: PAULA ANDREA MORALES GIRALDO

CEDULA: 1.053.817.307

VALOR DEL CONTRATO: \$ 9.726.679

VALOR ACTA: \$ 2.889.113

CONTROL FINANCIERO	
VALOR DEL CONTRATO	\$ 9.726.679
ACTA PARCIAL No. 01	\$ 1.059.341
ACTA PARCIAL No. 02	\$ 2.889.113
ACTA PARCIAL No. 03	\$ 2.889.113
SALDO POR PAGAR	\$ 2.889.112

En Manizales, Caldas a los TREINTA Y UN (31) días del mes de MARZO de 2022, se reunieron el Doctor JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS Jefe del Departamento Comercial de Empocaldas S.A E.S.P y la contratista PAULA ANDREA MORALES GIRALDO, con el fin de tramitar el pago parcial No. 03, correspondiente al contrato 052 de 2022.



empocaldas
Construyendo juntos tu bienestar

Gobierno de
CALDAS

**PRIMERO
LA GENTE**

Empocaldas empocaldas_oficial

empo@empocaldas.com.co

www.empocaldas.com.co


El contratista se encuentra al día con los aportes de Salud (SURA EPS), fondo de pensión (COLPENSIONES) y riesgos profesionales (POSITIVA) correspondientes al mes de MARZO de 2022.

El supervisor del contrato certifica que la contratista cumplió con las obligaciones y actividades que desarrollan el objeto acordado.

JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS
Jefe Departamento Comercial

PAULA ANDREA MORALES GIRALDO
Contratista



 Empocaldas  empocaldas_oficial

 empo@empocaldas.com.co

 www.empocaldas.com.co

Manizales, 31 de MARZO de 2022

**EL JEFE DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL DE EMPOCALDAS S.A
E.S.P. EN CALIDAD DE SUPERVISOR DEL CONTRATO No. 052 DE
2022**

CERTIFICA QUE:

La contratista PAULA ANDREA MORALES GIRALDO, identificada con cedula de ciudadanía No. 1.053.817.307, cumplió satisfactoriamente con las actividades estipuladas en el informe que reporta en el Acta parcial No. 03 del Contrato 052 de 2022, correspondiente a las actividades realizadas desde el 1 de MARZO al 31 de MARZO del año 2022.

Para constancia se firma a los TREINTA Y UN (31) días del mes de MARZO de 2022.



JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS

Jefe Departamento Comercial

Supervisor Administrativo



GESTION FINANCIERA

F-GF-02
Versión: 05
2022-02-11

DOCUMENTOS SOPORTE EN ADQUISICIONES EFECTUADAS A NO
OBLIGADOS A FACTURAR

N°
DGR

1115

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS
NIT. 890.803.239-9

SECCIONAL GUARINOCITO CENTRO DE COSTOS 1.405 MANIZALES COMERCIAL

REGIMEN COMUN, AUTORREINDEDOR
OFICINAS: CARRERA 23 No. 75-82 PBX. 8867080 FAX 8865566

RESOLUCIÓN DIAN N° 18764025241121 DESDE DGR4 HASTA DGR50.000 VIGENCIA DESDE 10/02/2022 HASTA 10/08/2023

CIUDAD Y FECHA:	MANIZALES, 31 DE MARZO DE 2022
NOMBRES Y APELLIDOS:	PAULA ANDREA MORALES GIRALDO
CEDULA O NIT:	1.053.817.307
DIRECCION:	CRA13 #15-06 CAMPOHERMOSO TELEFONO 3104187027

DESCRIPCION DE LA OPERACIÓN ACTA DE PAGO 03 DEL CONTRATO 052 DE 2022

PRESTAR APOYO EN CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES QUE SE EJECUTAN EN EL DEPRATAMIENTO COMERCIAL DE EMPOCALDAS S.A. ESP EN LO ADMINISTRATIVO, OPERATIVO, COMERCIAL, DE CONTROL COORDINACIÓN DEL CONTACT CENTER, SERVICIO AL CLIENTE, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONSECUCCIÓN DE NUEVOS CLIENTES Y MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN CANALES INTERNOS EXTERNOS

Paula Andrea Morales Giraldo

Nombre	PAULA ANDREA MORALES GIRALDO	SUBTOTAL:	\$2.889.112
Cedula	1.053.817.307	TOTAL RETENCIONES	
FIRMA DE ACEPTACION VENDEDOR		TOTAL A PAGAR:	\$2.889.112

En mi calidad de Administrador de la Seccional, CERTIFICO, que durante la atención del evento que generó el gasto urgente e imprescindible, no fue posible encontrar un proveedor responsable de IVA y por ende se procedió a realizar la compra con un proveedor no responsable de IVA.

FIRMA



empocaldas
Construyendo juntos tu bienestar



Gobierno de
CALDAS

**PRIMERO
LA GENTE**

Empocaldas empocaldas_oficial

empo@empocaldas.com.co

www.empocaldas.com.co

Manizales, 31 de MARZO de 2022

Doctor

JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS

Jefe Departamento Comercial

Empocaldas S.A E.S.P

REFERENCIA: Actividades realizadas a cargo del Contrato No. 052 de 2022, correspondiente al acta parcial de pago No. 03.

OBJETO: PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES EN CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES QUE SE EJECUTAN EN EL DEPRATAMENTO COMERCIAL DE EMPOCALDAS S.A. ESP EN LO ADMINISTRATIVO, OPERATIVO, COMERCIAL, DE CONTROL COORDINACIÓN DEL CONTACT CENTER, SERVICIO AL CLIENTE, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONSECUCCIÓN DE NUEVOS CLIENTES Y MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN POR TODOS LOS CANALES TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS

A continuación me permito relacionar las actividades realizadas en el presente mes, las cuales han sido ejecutadas con el fin de dar cumplimiento al objeto del contrato de la referencia:

CRONOGRAMA ACTIVIDADES MARZO

ACTIVIDAD

*Asistir a reuniones para socializar procesos de reporte de fraudes y propuesta de estrategias para obtener información veraz que debe suministrar los administradores en el sistema de facturación conjunta, redacción de actas de reunión. Estrategia trabajo de campo.

*Procesos de documentación y análisis de datos necesarios para realizar las visitas en campo

*Consultas del aplicativo computacional SOLIN y el cual es utilizado en Empocaldas S.A E.S.P para obtener la información referente a consumos 0-5 m³ y grandes consumidores (consumos mayores a 50 m³) FRENADOS.

*Monitoreo de las diferentes líneas de atención al cliente, CAV, CONTACT CENTER.



Carrera 23 No: 75 - 82 Manizales -Caldas

PBX - (+57) (6) 8867080 NIT: 890.803.239-9

*Envío de facturas electrónicas a usuarios y radicación de PQR, se reenviaron correos al área jurídica.
*atención de correo organizacional
*Se descargaron las bases de datos y sabana que para análisis estadístico del CONTACT CENTER, lectura e interpretación de la información contenida en las bases de datos.

*Análisis consumos cero a cinco, grandes consumidores (cambio de uso), identificación de casos críticos para revisión y programación de visitas.
*Marcar pauta en base con el listado de suscriptores con cambios drásticos en el consumo para realizar visita presencial.
*Realizar auditoría con la información del sistema identificando si se realizaron los cambios de uso por seccionales. Juliana envía al correo la relación de matrículas pendientes por cambio de uso residencial a comercial.
*Elaborar cuadros de indicadores del CONTACT CENTER con datos de los meses anteriores, que permitan identificar tendencias y facilite la toma de decisiones.
*Complementar cuadro de seguimiento de memorandos
*seguimiento respuestas memorandos y realización de resumen de dichas respuestas.

*Análisis de base de datos para creación de gráficos estadísticos diapositivas y resúmenes para la presentación de avance de los proyectos del departamento Comercial.

* Control de fraudes, Informes Macro medidores, Micro medidores.

*Identificación de comportamiento en el consumo de Grandes consumidores.

*Presentación avance de procesos consumos, grandes consumidores, matrículas nuevas, independizaciones recopilación meses transcurridos.

* Lectura y investigación minuciosa acerca de las políticas de servicio al cliente y la normativa que rige el proceso de servicio al cliente, levantamiento de la política y normativa de servicio al cliente de Empocaldas S.A E.S.P.

* Lectura minuciosa de documentos referentes a agua en carro tanque y agua cruda para levantamiento de procedimiento.

* Levantamiento de procedimientos venta de agua cruda y procedimiento venta de agua en carro tanque.

* Reunión Doctora María Cecilia para revisión procedimientos realizados.

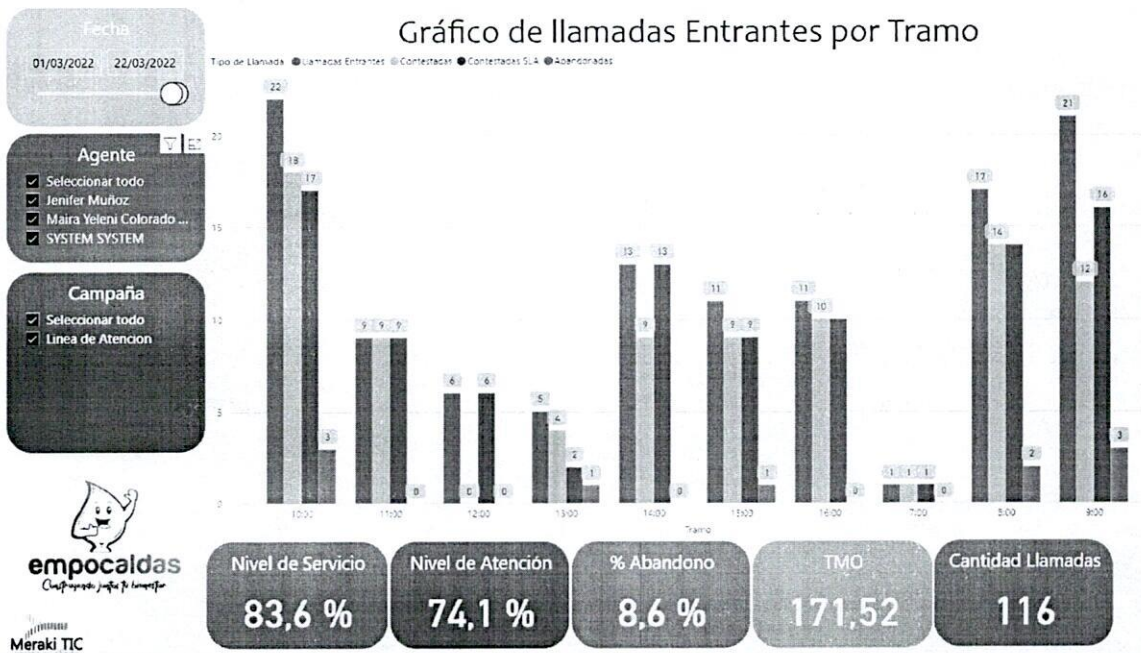
*participación en la construcción y documentación de procesos y procedimientos del área comercial.


*Reunión presentación y conciliación con agentes de seccional, atención a los clientes de contact center y clientes de agua en carro tanque y publicidad en la factura.

* Almacenamiento digital de documentos (concesiones) que sustentan la posibilidad que empacaldas posee para la venta de agua en carro tanques.

*Informe general del CONTACT CENTER, levantamiento y actualización del manual procesos de operación CONTACT CENTER "libreto CONTACT CENTER".

Me permito adjuntar imágenes que son evidencia y soporte de las actividades tramitadas durante el presente mes.



CONTACT CENTER					
PERIODOS	1	2	3		
	JENIFER	JENIFER	JENIFER	MAIRA	
LLAMADAS POR SECCIONAL	ene-22	feb-22	mar-22	mar-22	TOTAL POR MUNICIPIO
MANIZALES	110	163	166	43	482
AGUADAS	5	5	9	2	21
ANSERMA	23	20	10	0	53
BELALCAZAR	5	2	0	0	7
CHINCHINA	110	68	48	8	234
DORADA	97	101	96	17	311
FILADELFIA	0	2	0	1	3
MANZANARES	5	6	3	1	15
MARMATO	6	10	6	4	26
MARQUETALIA	3	2	2	3	10
MARULANDA	0	4	0	0	4
NEIRA	6	11	7	2	26
PALESTINA	8	17	15	3	43
RIOSUCIO	7	9	9	6	31
RISARALDA	11	16	7	0	34
SALAMINA	8	9	4	0	21
SAMANÁ	2	2	1	0	5
SAN JOSÉ	1	0	0	1	2
SUPÍA	28	14	13	2	57
VICTORIA	1	2	2	0	5
VITERBO	12	11	7	1	31
OTRAS CIUDADES	2	1	1	2	6
LLAMADAS CONTESTADAS	444	475	406	96	1421
NIVEL DE SERVICIO	81%	89%	90%	100%	
NIVEL DE ATENCION	79%	88%	100%	100%	
%ABANDONO	6%	4%	0%	0%	
TIEMPO MEDIO DE OCUPACION (TMO)	129,69	137,71	151,76	187,92	
CANTIDAD DE LLAMADAS	394	391	352	22	
TOTAL LLAMADAS NO CONTESTADAS	47	17	43	5	112

MATRICULAS NUEVAS 2022									
verificadas según catastro usuarios									
MUNICIPIOS	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	TOTAL POR SECCION	PROYECCIÓN ANUAL POR PARTE DE LOS ADMINISTRADORES	PORCENTAJE DE AVANCE 2022
AGUADAS	3	5					8	60	13%
ANSERMA	10	6					16	30	53%
ARAUCA	0	0					0	10	0%
ARMA	0	2					2	4	50%
BELALCAZAR	2	3					5	15	33%
CHINCHINA	10	9					19	300	
FILADELFIA	0	2					2	20	10%
GUARINOCITO	2	1					3	10	30%
KM-41	0	0					0	18	0%
LA DORADA	5	35					40	200	20%
MANZANAREZ	3	1					4	30	13%
MARMATO	7	2					9	20	45%
MARQUETALIA	1	6					7	50	14%
MARULANDA	0	0					0	0	
NEIRA	0	3					3	50	6%
PALESTINA	6	1					7	60	12%
RIOSUCIO	2	5					7	80	9%
RISARALDA	1	8					9	125	7%
SALAMINA	2	1					3	20	15%
SAMANA	4	2					6	360	2%
SAN JOSE	1	3					4	12	33%
SUPIA	5	8					13	100	13%
VICTORIA	1	1					2	120	2%
VITERBO	0	9					9	80	11%
TOTAL MES	65	113					178	1774	

INDEPENDIZACIONES 2022										
verificadas según catastro usuarios										
MUNICIPIOS	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	TOTAL POR SECCIONAL	PROYECCIÓN ANUAL POR PARTE DE ADMINISTRADORES	ANUAL DE LOS	PORCENTAJE DE AVANCE 2022
AGUADAS	3	22					25		90	28%
ANSERMA	12	10					22		90	24%
ARAUCA	2	1					3		20	15%
ARMA	0	0					0		15	0%
BELALCAZAR	1	0					1		10	10%
CHINCHINA	24	17					41		100	
FILADELFIA	0	2					2		20	10%
GUARINOCITO	0	1					1		5	20%
KM-41	0	1					1		17	6%
LA DORADA	0	0					0		100	0%
MANZANAREZ	0	0					0		20	0%
MARMATO	8	0					8		20	40%
MARULANDA	1	4					5		20	25%
NEIRA	8	3					11		50	22%
PALESTINA	0	2					2		10	20%
RISARALDA	12	15					27		150	18%
SALAMINA	1	5					6		25	24%
SAMANA	1	3					4		15	27%
SAN JOSE	5	6					11		20	55%
SUPIA	1	0					1		10	10%
VICTORIA	10	13					23		50	46%
VITERBO	2	0					2		5	40%
VITERBO	0	0					0		20	0%
TOTAL MES	91	105					196		882	


 Paula 1053817307
PAULA ANDREA MORALES GIRALDO
C.C: 1.053.817.307
 Contratista
 Departamento Comercial

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S.A E.S.P
EMPOCALDAS S.A E.S.P

NIT 890.803.239-9

REGISTRO PRESUPUESTAL
NUMERO 000303




FECHA DE EXPEDICION 2022/01/20
CERTIFICADO DISPON. NRO - 000195
COMPROMISO QUE AMPARA CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N°52 ENE 20 DE 2022 PRESTAR LOS SE
RVICIOS PROFESIONALES EN LAS ACTIVIDADES QUE SE EJECUTAN EN EL DEPTO COMERCIAL
BENEFICIARIO MORALES GIRALDO PAULA ANDREA
C.C NRO 1053817307

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

RUBRO APROPIACION	DESCRIPCION	VALOR
212020200901	Personal supernumerario	9,726,679
TOTAL REGISTRO PRESUPUESTAL		9,726,679

PLAZO DE EJECUCION 101 DIAS


JOSE OSCAR BEDOYA AGUIRRE
Jefe Sección Presupuesto

