


Proc Sup 00005

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

# CONTRATO Y AÑO	0046/2022	Acta N°	11	1. VALOR INICIAL (incluido IVA)	40.304.110
				2. VALOR ADICIÓN (1)	7.212.590
				2. VALOR ADICIÓN (2)	13.396.227
CONTRATISTA	MERAKI TIC S.A.S			3. VALOR TOTAL (1+2)	60.912.927
NIT O CC:	900.949.690-0			4. VALOR ACTAS ANTERIORES (-)	43.051.292
CDP (#, rubro y fecha)	00178 DEL 11 DE ENERO DE 2022 000480 DEL 24 DE MARZO 2022 001149 DEL 22 DE DICIEMBRE 2022			5. VALOR PRESENTE ACTA (-)	4.465.408
RP (#, rubro y fecha)	000292 DEL 20 DE ENERO DE 2022 000585 DEL 01 DE ABRIL DE 2022 001506 DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2022			6. VALOR NO EJECUTADO (3 - 4 - 5)	13.396.227

OBJETO DEL CONTRATO: ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA PBX Y OMNICAL INSTALACIÓN EN SITIO EN 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)	

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.

Alexandra Camona F
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).	X
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)	X
Copia del registro presupuestal	X

Fecha de presentación: diciembre 28 de 2022

DATOS DEL SUPERVISOR		
DIANA PATRICIA SALAZAR MONTES	JEFE SECCIÓN SISTEMAS, SUPERVISORA	
NOMBRE	CARGO	FIRMA

DATOS PARA LA TRANSFERENCIA DE PAGOS		
084100158504	AHORROS	DAVIENDA
CUENTA	TIPO DE CUENTA	BANCO

[Firma]
29-12-22
10:00

ACTA DE RECIBO # 11 ✓

CONTRATO N.º 0046 DE 2022 ✓

CONTRATISTA MERAKITIC S.A.S. ✓

OBJETO ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNISCANAL INSTALACIÓN EN SITIO EN SERVIDORES DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P. ✓

TOTAL \$ 40.304.110 IVA INCLUIDO ✓
ADICION 1 \$ 7.212.590 IVA INCLUIDO ✓
ADICION 2 \$ 13.396.227 IVA INCLUIDO ✓

PLAZO DESDE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2022 ✓

NUEVO PLAZO HASTA EL 31 DE MARZO DE 2023 ✓

RECURSOS PROPIOS ✓

En la ciudad de Manizales a los veintiocho (28) días del mes de diciembre de 2022, se reunieron DIANA PATRICIA SALAZAR MONTES, Jefe Sección Sistemas de EMPOCALDAS S.A E.S.P., en representación de la Empresa Contratante y HENRY GÓMEZ GAITÁN, Representante Legal de la Empresa MERAKI TIC, como contratista, con el fin de realizar el Acta de Recibo No. 11 correspondiente al mes de diciembre según Contrato No. 0046 de 2022. ✓

VALOR CONTRATO	\$40.304.110
ADICION 1	\$7.212.590
ADICION 2	\$13.396.227
ACTA # 1	\$3.664.010
ACTA # 2	\$3.664.010
ACTA # 3	\$4.465.409
ACTA # 4	\$4.465.409
ACTA # 5	\$4.465.409
ACTA # 6	\$4.465.409
ACTA # 7	\$4.465.409
ACTA # 8	\$4.465.409
ACTA # 9	\$4.465.409
ACTA # 10	\$4.465.409
ACTA # 11	\$4.465.408



empocaldas
Construyendo juntos tu bienestar



Gobierno de
CALDAS

**PRIMERO
LA GENTE**

f Empocaldas @empocaldas_oficial

✉ empo@empocaldas.com.co

🌐 www.empocaldas.com.co

VALOR EJECUTADO	\$47.516.700
VALOR POR EJECUTAR	\$13.396.227

DIANA PATRICIA SALAZAR MONTES
Jefe Sección Sistemas, Supervisora
Empocaldas S.A E.S.P.

Preparó: Diana P. Salazar

HENRY GÓMEZ GAITÁN
Representante Legal
MERAKI TIC

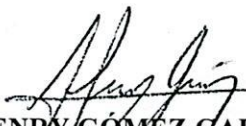
Manizales, Diciembre 16 de 2022

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.

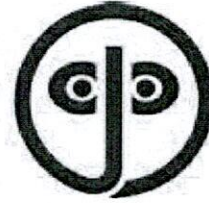
Para constancia se firma el presente certificado en la ciudad y fecha arriba señaladas.


HENRY GÓMEZ GAITÁN
C.C. 75.089.997 de Manizales
Representante legal


CARLOS ALBERTO SÁNCHEZ ARANGO
C.C. 10.258.893 de Manizales
M.P. 59119-T
Contador

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

05F06A0E1B76B7FC

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 24 días del mes de Octubre de 2022 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

DIRECTOR GENERAL

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

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

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

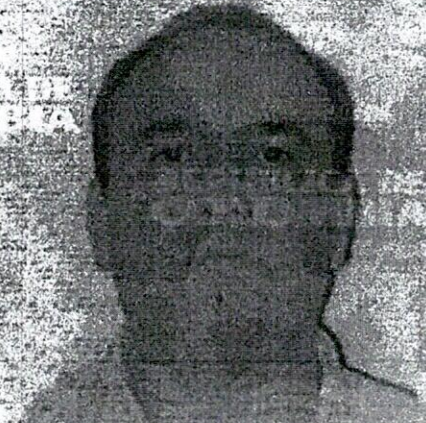
NUMERO **10.258.893**

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

[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 RUBEN
SANCHEZ ARRANGO
C.C. 1725802
REGISTRADO (REGISTRACION 75
UNIVERSIDAD DE MERIZALES

FEDM 84/86/88



Carlos Ruben Sanchez Arrango

1988/03/03



República de Colombia

Ministerio de Educación Nacional

La tarjeta es el único documento que lo acredita como CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en la ley 43 de 1990.
Ante cualquier duda en su cuenta esta tarjeta debe verse al Ministerio de Educación Nacional, Junta Central de Contadores.

015316

**MERAKI TIC SAS**

NIT: 900949690-0

Régimen: Responsable del impuesto sobre las ventas –IVA

Tipo de persona: Jurídica

CRA 21 30 - 03 Of 710, Manizales, Caldas, Colombia

Tel. 3148905634

Autorización facturación electrónica No. 18764025736977 válida desde 2022-02-22 hasta 2024-02-22 rango desde FE395 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: 20/12/2022
Total de Líneas: 3

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA: FE658
MONEDA: COP Colombia, Pesos
HORA EMISIÓN: 12:15:14
FECHA FIRMADO: 16/12/2022 12:15:16

FECHA DE EMISIÓN			FECHA DE VENCIMIENTO		
DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO
16	12	2022	20	12	2022

#	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	U. MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO U.	IVA	DCTO.	TOTAL
1	104	ADMINISTRACIÓN TI <i>Administración PBX y Contact Center</i>	WSD	1,00	\$1.854.000,00	19,00	0,00	\$1.854.000,00
2	106	LICENCIA PBX <i>Licencias extensión suscripción mes</i>	S7	1,00	\$796.444,00	19,00	0,00	\$796.444,00
3	100	CONTACT CENTER <i>Puesto Omnicanal</i>	S7	2,00	\$551.000,00	19,00	0,00	\$1.102.000,00

Notas:

SON: (cuatro millones cuatrocientos sesenta y cinco mil cuatrocientos ocho pesos)
CUFE: 82583c6311f3fbbdab82e467615fb10d370d4841436eab6e671a6d322596d5ec6822c2c12c85e751be2db658c3370d77

Subtotal:	\$3.752.444,00
Cargos:	\$0.00
Descuento:	\$0.00
IVA:	\$712.964,00
Total de la operación:	\$4.465.408,00
Total:	\$4.465.408,00

IMPUESTO	BASE	TARIFA	IMPORTE
IMPUESTOS			
01 IVA	\$3.752.444,00	19,00%	\$712.964,00

Favor girar cheque a nombre de MERAKI TIC S.A.S. O a la cuenta de ahorros número 0000084100158504 del banco DAVIVIENDA a nombre de MERAKI TIC S.A.S.

Firma Digital: Sjjkq4AShEgd3XnNnFy6CIAyJBjHChsNuB7pNTSyyF1lkFy6PWgUKvln7R3HmR
RdamSoev0heJe16UCiWaqByM515D7zxOG5hhPeordzBYbDNIvx
Ygi7JC4AHAnG6w sXcLha3i5PIJZrDNMyYxBOhMSbsr/d7EMQaGwSiMjlyT/HsU1zdBO2UlpXFqwg PjNkBgYVFLkEReXXfvtYYRdClwObrsIHdb
vcW5Q+AZ22sYfpC5p5ndpsZ7Uka1Q i6RAFISOMLgAmoH5X7gjf6oCMQldVHdJh710As7mYtGwBPUoOyASGfd7zv3/9 P4K/inspt8A62cfK9S0C
BQ==

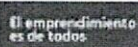
Esta factura es un título valor de acuerdo al art. 774 del C.C. y una vez aceptada declara haber recibido los bienes y servicios a satisfacción.

Representación Gráfica de la Factura de Venta Electrónica.



**DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
CERTIFICADO DE EXISTENCIA DE FACTURA
ELECTRÓNICA COMO TÍTULO VALOR**

"ESTE CERTIFICADO REFLEJA EL ESTADO ACTUAL DE LA FACTURA ELECTRÓNICA
COMO TÍTULO VALOR HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN"

Factura electrónica de venta:
No. FE658Fecha de generación de la factura electrónica de venta:
(fecha de la firma electrónica):
2022-12-16 12:00:00.000 UTC-5Estado vigente:
TÍTULO VALORCUFE:
82583c6311f3fbbdab82e467615fb10d370d4841436eab6e671a
6d322596d5ec6822c2c12c85e751be2db658c3370d77RAZÓN SOCIAL DEL EMISOR:
MERAKI TIC SASRAZÓN SOCIAL DEL ADQUIRIENTE:
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.NIT:
900949690NIT:
890803239VALOR DE LA FACTURA ELECTRÓNICA:
4465408FORMA DE PAGO:
A CRÉDITODIVISA:
COPVENCIMIENTO DE LA FACTURA ELECTRÓNICA:
2022-12-20 UTC-5**VALIDACIÓN DE LA FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA**CUDE:
46229ac8ad82f71fd9236fe6769b3df3e3082026d787417672d5
89ea09eaa960863d5a3c11c756a7dbed874ed28527f5PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL EVENTO:
Unidad Especial Dirección de Impuestos y Aduanas NacionalesFECHA DE VALIDACIÓN:
2022-12-16 12:15:17.000 UTC-5**ENTIDAD QUE VALIDA EL EVENTO:**
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE IMPUESTOS Y
ADUANAS NACIONALES.RECEPTOR DEL EVENTO:
MERAKI TIC SAS**NOTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN POR LA DIAN:** Documento validado por la DIANLa validez de este documento podrá verificarse en la página
www.dian.gov.co



**DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
CERTIFICADO DE EXISTENCIA DE FACTURA
ELECTRÓNICA COMO TÍTULO VALOR**

"ESTE CERTIFICADO REFLEJA EL ESTADO ACTUAL DE LA FACTURA ELECTRÓNICA
COMO TÍTULO VALOR HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN"

Factura electrónica de venta:
No. FE658

Fecha de generación de la factura electrónica de venta:
(fecha de la firma electrónica):
2022-12-16 12:00:00.000 UTC-5

Estado vigente:
TÍTULO VALOR

CUFE:
82583c6311f3fbbdab82e467615fb10d370d4841436eab6e671a
6d322596d5ec6822c2c12c85e751be2db658c3370d77

EVENTO 030: Acuse de recibo de la Factura Electrónica de Venta

CUDE:
a660ef99bab1c998cb815a8f681990190b6fe4638d139cc15611
ca64f68b2c50552886e43aaf6a43ed9488f110f2f1bd

PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL EVENTO:
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

ENTIDAD QUE VALIDA EL EVENTO:
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE IMPUESTOS Y
ADUANAS NACIONALES.

FECHA DE VALIDACIÓN:
2022-12-19 10:21:28.000 UTC-5

RECEPTOR DEL EVENTO:
MERA KI TIC SAS

NOTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN POR LA DIAN:

Documento validado por la DIAN

EVENTO 032: Recibo del bien o prestación del servicio

CUDE:
a4c70f5eae278413f8aceb4bea512a06cfa19f4a422ced603d3aa
2e1d8c5fc946d59c72722c7bc0f0301dab089ab6ba5

PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL EVENTO:
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

ENTIDAD QUE VALIDA EL EVENTO:
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE IMPUESTOS Y
ADUANAS NACIONALES.

FECHA DE VALIDACIÓN:
2022-12-19 10:21:38.000 UTC-5

RECEPTOR DEL EVENTO:
MERA KI TIC SAS

NOTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN POR LA DIAN:

Documento validado por la DIAN



**DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
CERTIFICADO DE EXISTENCIA DE FACTURA
ELECTRÓNICA COMO TÍTULO VALOR**

"ESTE CERTIFICADO REFLEJA EL ESTADO ACTUAL DE LA FACTURA ELECTRÓNICA
COMO TÍTULO VALOR HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN"

Factura electrónica de venta:
No. FE658

Fecha de generación de la factura electrónica de venta:
(fecha de la firma electrónica):
2022-12-16 12:00:00.000 UTC-5

Estado vigente:
TÍTULO VALOR

CUFE:
82583c6311f3fbbdab82e467615fb10d370d4841436eab6e671a
6d322596d5ec6822c2c12c85e751be2db658c3370d77

EVENTO 033: Aceptación expresa de la Factura Electrónica de Venta

CUDE:
120537fb1341177f3720be595d873ec41c64167a05993f985b02
3cc719185150a3188d0eff73f1c03593cae63ffe159a

PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL EVENTO:
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

FECHA DE VALIDACIÓN:
2022-12-19 10:21:47.000 UTC-5

ENTIDAD QUE VALIDA EL EVENTO:
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE IMPUESTOS Y
ADUANAS NACIONALES.

RECEPTOR DEL EVENTO:
MERAKI TIC SAS

NOTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN POR LA DIAN:

Documento validado por la DIAN

DOCUMENTOS Y EVENTOS ASOCIADOS A LA
FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA COMO
TÍTULO VALOR:

NRO. TOTAL DE DOCUMENTOS: 1

NRO. TOTAL DE EVENTOS: 3

FIN DE ESTE DOCUMENTO

El interesado debe comunicar a la Dirección de Impuestos y
Aduanas Nacionales, cualquier falla o error en el registro de los
documentos o eventos.

FECHA: 12/19/2022 -EXPEDIDO EN: BOGOTÁ



INFORME DE SUPERVISION

CONTRATO	N.º 0046 DE 2022
CONTRATISTA	MERAKITIC S.A.S.
OBJETO	ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNICANAL INSTALACIÓN EN SITIO EN SERVIDORES DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
TOTAL	\$ 40.304.110 IVA INCLUIDO
ADICION 1	\$ 7.212.590 IVA INCLUIDO
ADICION 2	\$ 13.396.227 IVA INCLUIDO
PLAZO	DESDE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2022
NUEVO PLAZO	HASTA EL 31 DE MARZO DE 2023
RECURSOS	PROPIOS

En cumplimiento del contrato 0046/2022, cuyo objeto es ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA PBX Y OMNICAL INSTALACIÓN EN SITIO EN 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	\$40.304.110
ADICION 1	\$7.212.590
ADICION 2	\$13.396.227
ACTA # 1	\$3.664.010
ACTA # 2	\$3.664.010
ACTA # 3	\$4.465.409
ACTA # 4	\$4.465.409
ACTA # 5	\$4.465.409
ACTA # 6	\$4.465.409
ACTA # 7	\$4.465.409
ACTA # 8	\$4.465.409
ACTA # 9	\$4.465.409
ACTA # 10	\$4.465.409
ACTA # 11	\$4.465.408
VALOR EJECUTADO	\$47.515.700



empocaldas
Construyendo juntos tu bienestar



Gobierno de
CALDAS

**PRIMERO
LA GENTE**

Empocaldas empocaldas_oficial

empo@empocaldas.com.co

www.empocaldas.com.co

VALOR POR EJECUTAR

\$13.396.227

Manizales, 24 de diciembre de 2022


DIANA PATRICIA SALAZAR MONTES

Jefe Sección Sistemas Supervisora

Preparó: Diana P. Salazar

Carrera 23 No: 75 - 82 Manizales -Caldas
 PBX - (+57) (6) 8867080 NIT: 890.803.239-9



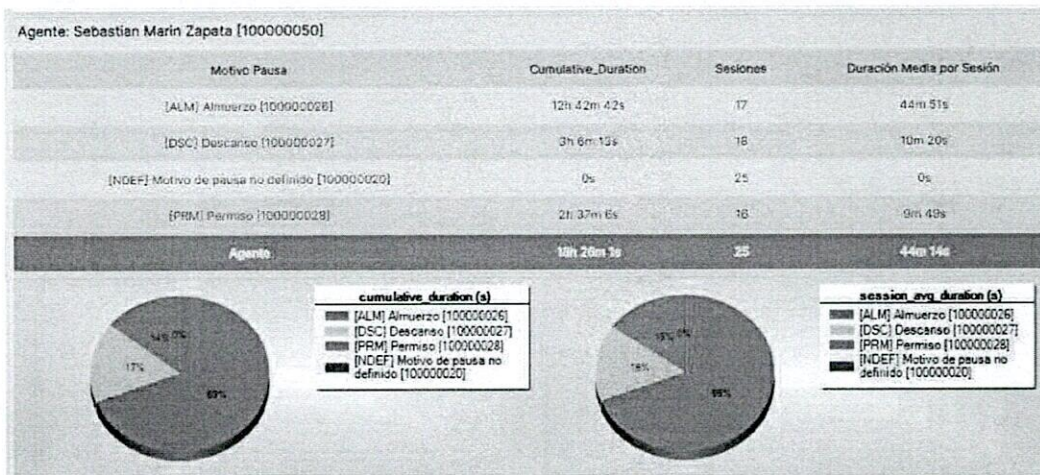
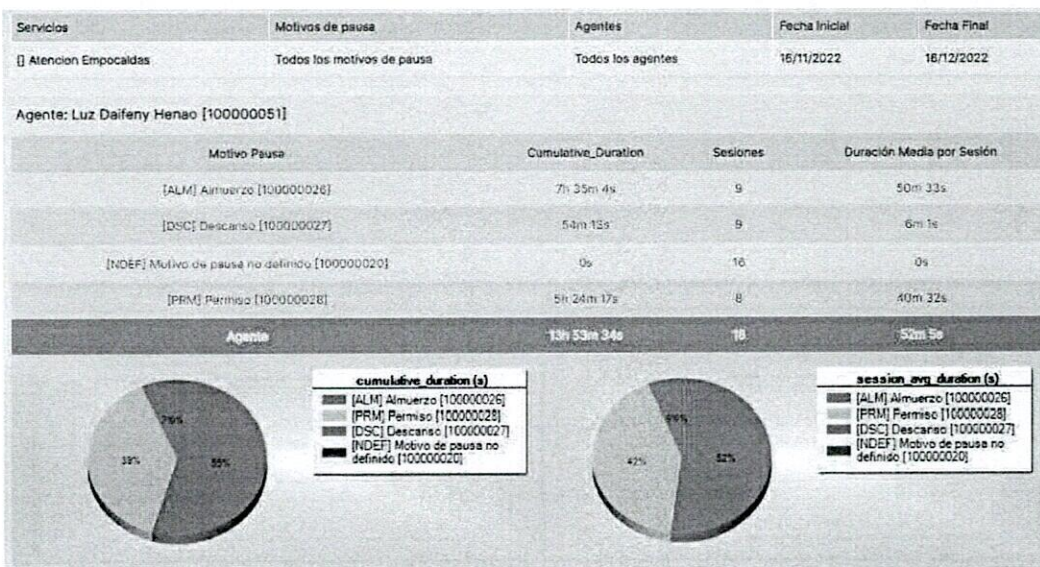
Administración PBX

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:	10
Documento N°	1
Revisión:	Versión 1
Fecha:	28/12/2022



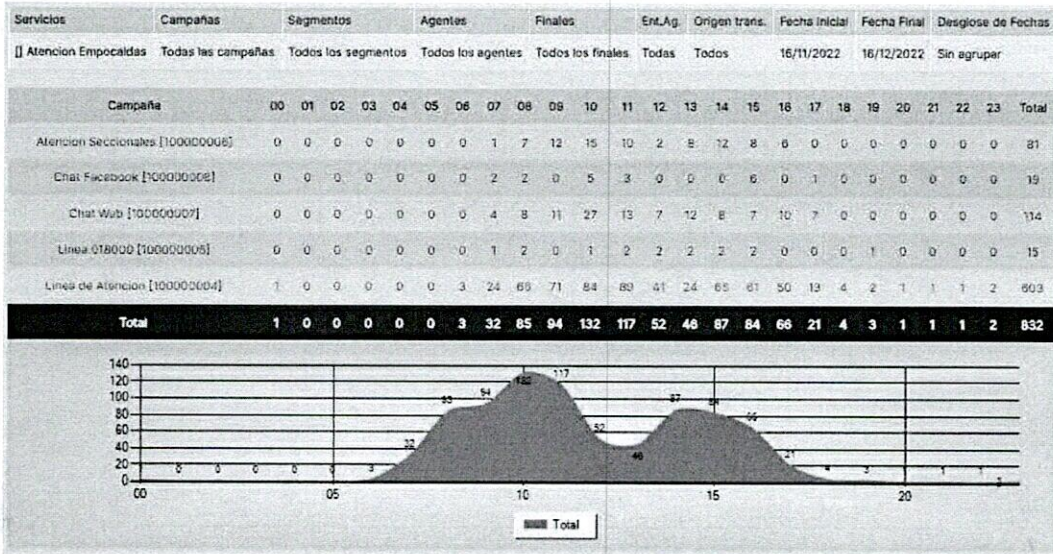
Durante el mes de noviembre se atiende los servicios telefónicos de la línea del conmutador, línea 018000, chat de Facebook, chat de página web, Telegram se registran más de 600 transacciones recibidas por los asesores del servicio, a continuación, unos indicadores de atención

Tiempos de motivos de pausa por parte de los asesores

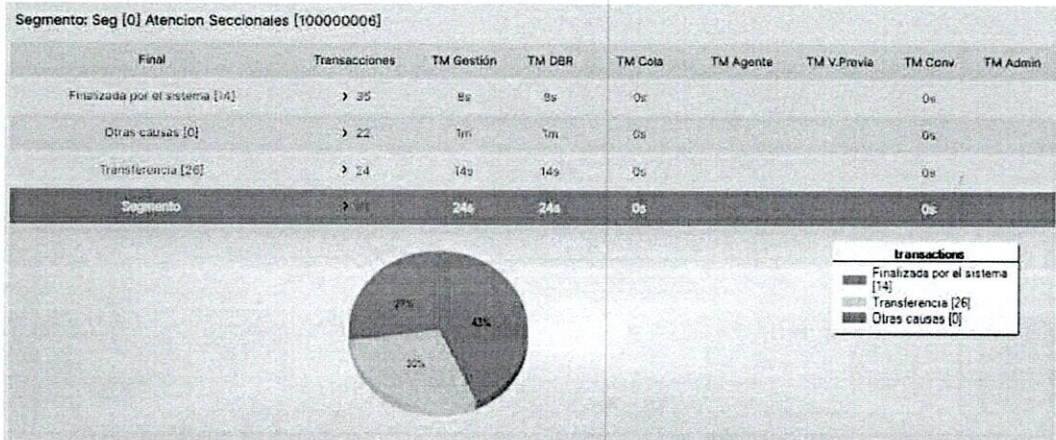




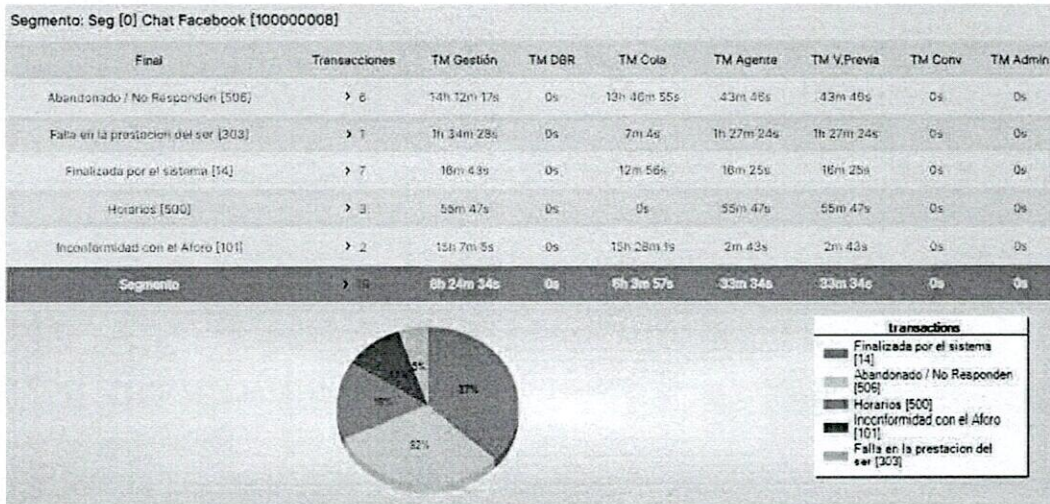
Total, de transacciones distribuidas por los canales de atención



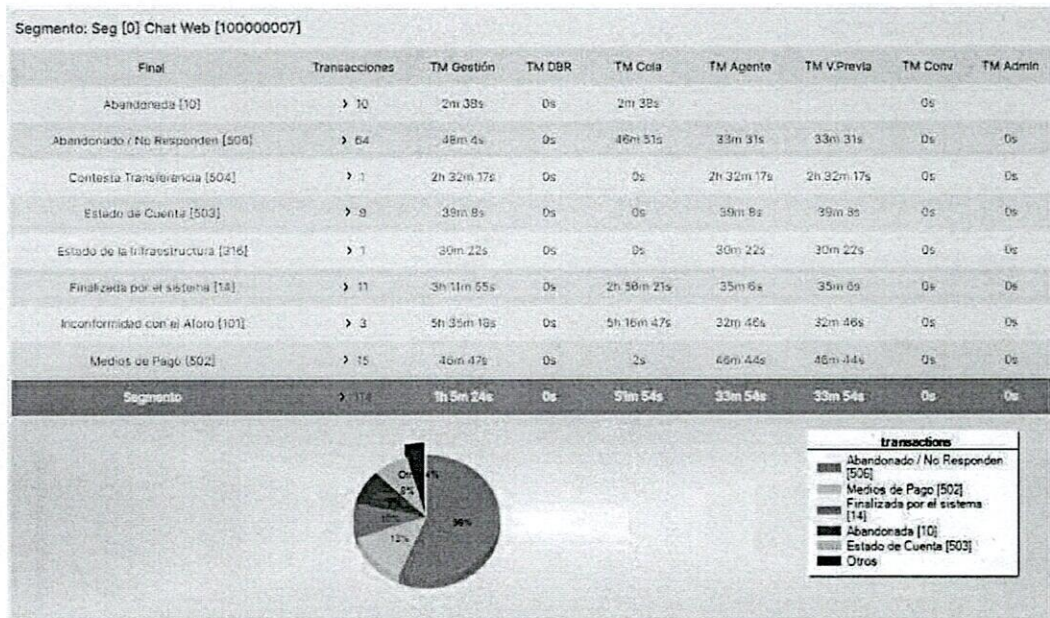
Atención seccionales



Chat de Facebook



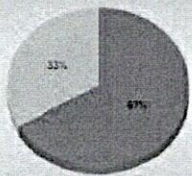
Chat Web



Línea de atención

Segmento: Defecto [10000014] Línea 018000 [10000005]

Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Contesta Transferencia [504]	2	3m 31s	29s	0s	3m 2s	0s	1m 58s	1m 5s
Estado de Cuenta [503]	4	4m 39s	29s	15s	3m 52s	0s	2m 51s	1m 1s
Segmento	6	4m 16s	29s	10s	3m 35s	0s	2m 33s	1m 2s



transacciones

- Estado de Cuenta [503]
- Contesta Transferencia [504]

Segmento: Defecto [10000013] Línea de Atención [10000004]

Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Cobro de acuerdo de pago o fin [130]	2	14m 48s	30s	14s	14m 3s	0s	9m 39s	4m 23s
Contesta Transferencia [504]	161	4m 45s	22s	7s	4m 8s	0s	2m 14s	1m 52s
Estado de Cuenta [503]	88	9m 20s	29s	17s	8m 33s	0s	5m 20s	3m 12s
Estado de la Infraestructura [316]	28	9m 39s	29s	7s	9m 1s	0s	5m 42s	3m 18s
Falla en la prestación del ser [303]	4	12m 24s	29s	0s	11m 55s	0s	9m 3s	2m 51s
Falla en la prestación del ser [304]	1	7m 43s	30s	0s	7m 13s	0s	3m 9s	4m 4s
Fallas en la conexión del serv [401]	1	20m 24s	30s	0s	19m 54s	0s	17m 19s	2m 25s
Finalizada por el sistema [14]	1	9m 42s	29s	0s	9m 12s	0s	8m 12s	1s
Horarios [500]	4	9m 15s	29s	0s	8m 45s	0s	6m 50s	1m 49s
Llamada Cortada/Muda [506]	39	7m 7s	28s	14s	6m 24s	2s	1m 5s	4m 28s
Medios de Pago [502]	20	7m 59s	29s	4s	7m 25s	0s	5m 32s	1m 52s
No conexión del servicio [402]	1	11m 2s	29s	0s	10m 32s	0s	9m 53s	38s
No Contesta Transferencia [505]	13	4m 54s	29s	0s	4m 24s	0s	2m 14s	2m 9s
Puntos de Pago [501]	2	12m 40s	30s	26s	11m 50s	0s	9m 53s	2m 58s
Quejas Administrativas [315]	2	9m 29s	29s	0s	8m 59s	0s	5m 53s	3m 5s
Suspensión o corte del cont[al] [309]	1	9m 49s	30s	0s	9m 19s	0s	7m 34s	1m 45s
Tarifa incorrecta [119]	2	10m 38s	30s	15s	9m 52s	0s	7m 25s	2m 27s
Segmento	369	8m 54s	29s	10s	8m 14s	0s	3m 30s	3m 35s



transacciones

- Contesta Transferencia [504]
- Estado de Cuenta [503]
- Llamada Cortada/Muda [506]
- Estado de la Infraestructura [316]
- Medios de Pago [502]
- No Contesta Transferencia [505]
- Otros



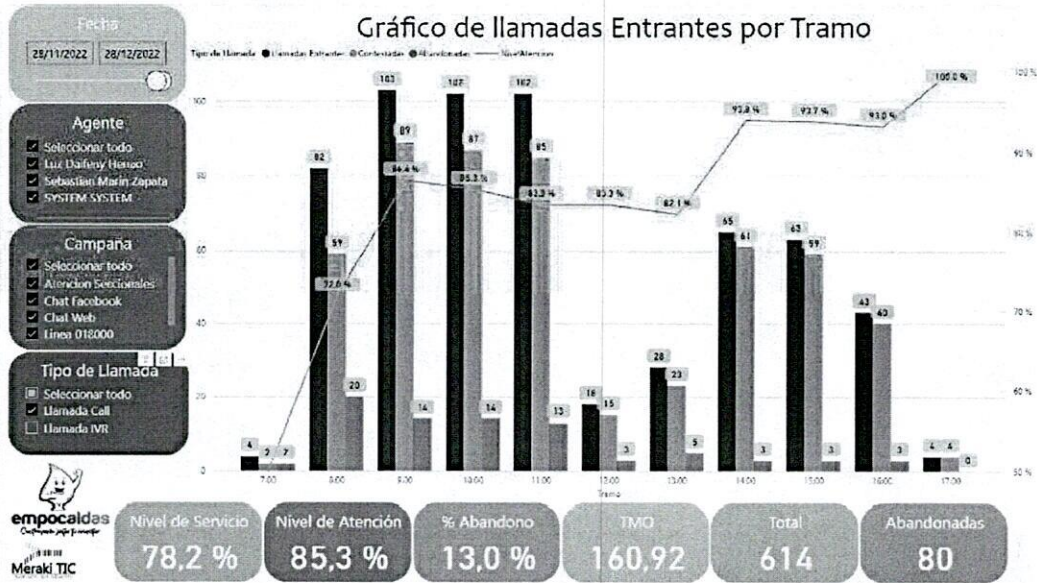
Meraki TIC

Registro de todas las transacciones atendidas con los soportes de grabación

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	Todos los canal	16/11/2022	16/12/2022				
Id.Transacción	Id.Campaña	Fecha/Hora	Id. Final	Descripción	Tiempo Cola	AgT	T.Gestión	T.Admin	T.Conv.	Teléfonos	Can.	Orig.	Dest.
> 100058344	100000004	16/12/2022 11:38:19	202	Cuelga en Bienvenida	1m 26s		2m 0s	0s	0s			3128903531	902
> 100058343	100000004	16/12/2022 11:35:27	202	Cuelga en Bienvenida	1m 5s		1m 35s	0s	0s			3128903531	902
> 100058140	100000004	13/12/2022 16:00:26	503	Estado de Cuenta	0s	12m 8s	12m 38s	4m 54s	7m 14s	0400		3102837941	902
> 100058139	100000004	13/12/2022 15:48:38	500	Horarios	0s	5m 19s	5m 48s	2m 14s	3m 5s			3148927547	902
> 100058132	100000004	13/12/2022 15:29:10	504	Contesta Transferencia	0s	7m 52s	8m 22s	3m 34s	4m 18s	0275		3013247109	902
> 100058121	100000004	13/12/2022 14:44:02	504	Contesta Transferencia	0s	50s	1m 20s	16s	34s	0191		3117196605	902
> 100057405	100000007	05/12/2022 10:43:05	503	Estado de Cuenta	0s	28m 39s	38m 39s	0s	39m 39s			Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2
> 100057397	100000007	05/12/2022 10:40:39	502	Medios de Pago	0s	1m 8m	1m 8m	0s	1m 8m			Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2
> 100057381	100000007	05/12/2022 9:19:18	502	Medios de Pago	1s	31m 42s	31m 44s	0s	31m 44s			Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2
> 100057377	100000007	05/12/2022 8:25:34	502	Medios de Pago	0s	10m 13s	10m 13s	0s	10m 13s			Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2
> 100056850	100000008	28/11/2022 11:55:16	503	Falta en la prestación del ser	7m 4s	1h 27m 24s	1h 34m 29s	0s	1h 27m 25s			"Carlos Viasquez" <5096506207099975>	"Empocaldas" <867889593292760>
> 100056853	100000008	23/11/2022 15:09:30	506	Abandonado / No Responder	27m 38s	1h 58m 41s	2h 26m 17s	0s	1h 59m 41s			"Jackelin Valentina Jaramila Castaño" <4562072397136743>	"Empocaldas" <867889593292760>
> 100056470	100000008	22/11/2022 15:18:03	506	Abandonado / No Responder	14m 55s	2h 16m 30s	2h 31m 25s	0s	2h 16m 30s			"Ivan Pineda" <5466535883460365>	"Empocaldas" <867889593292760>
> 100056073	100000008	17/11/2022 8:11:41	101	Inconformidad con el Afaro	15h 14m 15s	2m 34s	15h 10m 8s	0s	2m 34s			"Jennifer Grajales" <5181142031993730>	"Empocaldas" <867889593292760>

Tableros de Control

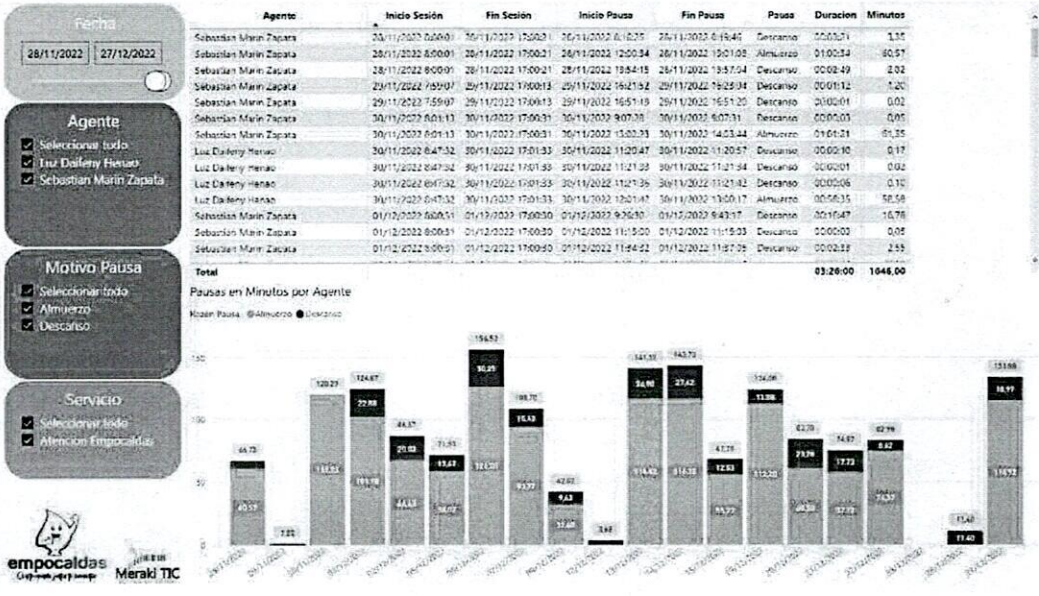
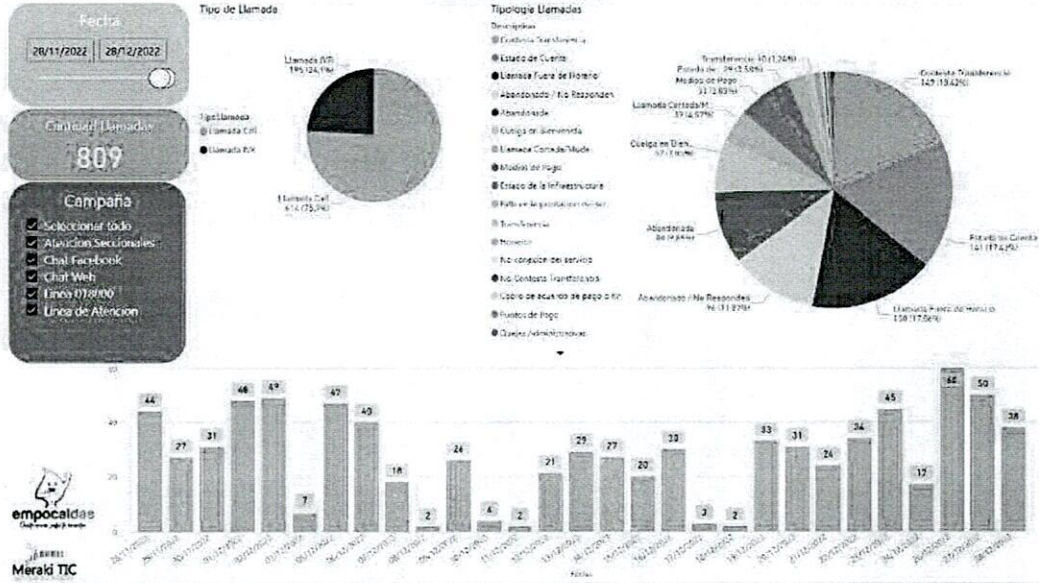
Se identifica aumento en la atención de los diferentes canales.



Campaña	Mes	Día	Tramo	Total Llamadas	Contestada	Contestada/Unidad	Abandonada	NivelAtencion	NivelServicio	Abandono
Chat Web	noviembre	26	9:00	3	3	3	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Chat Web	noviembre	26	11:00	2	2	2	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Chat Web	noviembre	26	13:00	1	1	1	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Chat Web	noviembre	26	14:00	1	1	1	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Linea 018000	noviembre	26	15:00	1	1	1	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Linea de Atención	noviembre	26	0:00	2	2	2	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Linea de Atención	noviembre	26	9:00	3	3	3	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Linea de Atención	noviembre	26	10:00	1	1	1	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Linea de Atención	noviembre	26	11:00	4	4	4	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Linea de Atención	noviembre	26	14:00	4	4	4	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Linea de Atención	noviembre	26	15:00	4	4	4	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Chat Facebook	noviembre	25	11:00	1	1	1	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Chat Web	noviembre	25	12:00	1	1	1	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Chat Web	noviembre	25	14:00	1	1	1	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Chat Web	noviembre	25	15:00	1	1	1	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Linea de Atención	noviembre	25	8:00	2	2	2	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Linea de Atención	noviembre	25	9:00	1	1	1	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Linea de Atención	noviembre	25	10:00	2	2	2	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Linea de Atención	noviembre	25	11:00	2	2	2	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Linea de Atención	noviembre	25	12:00	1	1	1	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Linea de Atención	noviembre	25	14:00	1	1	1	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Linea de Atención	noviembre	25	15:00	2	2	2	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Atencion Seccionales	noviembre	25	16:00	1	1	1	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Atencion Seccionales	noviembre	25	8:00	1	0	1	0	0.0 %	0.0 %	100.0 %
Atencion Seccionales	noviembre	25	10:00	1	0	1	0	0.0 %	0.0 %	100.0 %
Chat Facebook	noviembre	25	8:00	1	1	3	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Chat Facebook	noviembre	25	9:00	2	2	1	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Chat Facebook	noviembre	25	11:00	2	2	1	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Chat Web	noviembre	25	9:00	1	1	0	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Chat Web	noviembre	25	9:00	2	1	0	0	50.0 %	50.0 %	50.0 %
Chat Web	noviembre	25	10:00	1	1	1	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Chat Web	noviembre	25	15:00	2	2	2	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Total				614	524	480	80	85.3 %	78.2 %	13.0 %

Nivel de Servicio	Nivel de Atención	% Abandono	TMO	Total	Abandonadas
78.2 %	85.3 %	13.0 %	188,56	614	80

Meraki TIC



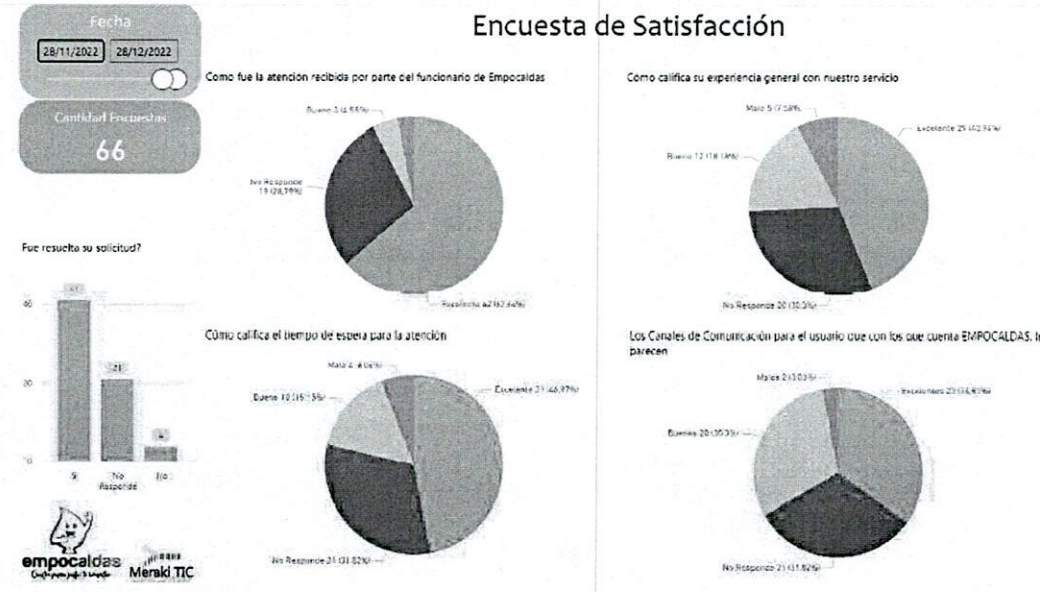
Fecha: 28/11/2022 - 28/12/2022

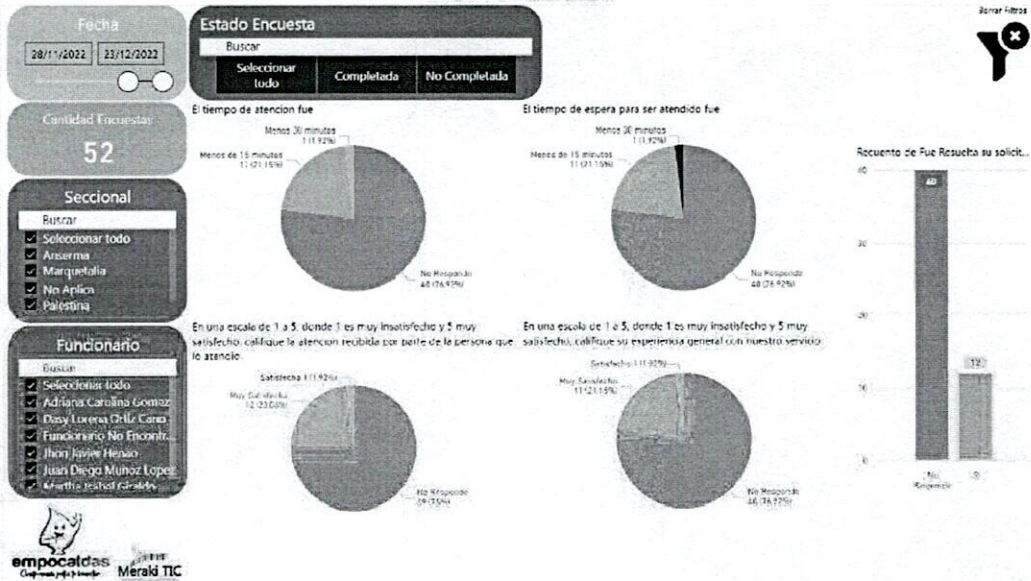
Agente: Seleccionar todo | Luz Daifeny Henao | Sebastian Marin Zapata

Agente	Día	Inicio Sesión	Fin Sesión	Primera Llamada	Última Llamada	Transacciones	Transacciones Media	Transacciones Voz	Disponibil
Sebastian Marin Zapata	28/11/2022	23/11/2022 8:00:01	28/11/2022 17:00:21	28/11/2022 8:07:50	28/11/2022 16:16:41	29	6	23	0:57:20
Sebastian Marin Zapata	29/11/2022	29/11/2022 7:59:07	29/11/2022 17:00:13	29/11/2022 8:33:58	29/11/2022 16:39:40	18	4	14	1:43:27
Luz Daifeny Henao	30/11/2022	30/11/2022 8:42:32	30/11/2022 17:01:33	30/11/2022 9:28:53	30/11/2022 15:46:36	9	5	6	3:14:08
Sebastian Marin Zapata	30/11/2022	30/11/2022 8:01:13	30/11/2022 17:00:31	30/11/2022 8:10:16	30/11/2022 15:31:40	19	6	13	3:09:08
Luz Daifeny Henao	01/12/2022	01/12/2022 9:19:52	01/12/2022 17:00:33	01/12/2022 9:19:57	01/12/2022 16:35:44	14	1	13	4:06:52
Sebastian Marin Zapata	01/12/2022	01/12/2022 8:00:31	01/12/2022 17:00:30	01/12/2022 8:09:36	01/12/2022 16:51:45	22	2	20	4:39:04
Luz Daifeny Henao	02/12/2022	02/12/2022 7:00:09	02/12/2022 15:05:54	02/12/2022 7:09:15	02/12/2022 14:44:10	10	1	8	4:45:34
Sebastian Marin Zapata	02/12/2022	02/12/2022 7:02:17	02/12/2022 15:01:39	02/12/2022 8:06:48	02/12/2022 14:44:20	15	6	9	3:42:18
Luz Daifeny Henao	05/12/2022	05/12/2022 8:05:15	05/12/2022 17:01:02	05/12/2022 9:09:09	05/12/2022 16:57:57	16	4	12	4:10:47
Sebastian Marin Zapata	05/12/2022	05/12/2022 7:59:52	05/12/2022 17:00:10	05/12/2022 8:04:25	05/12/2022 16:37:23	24	9	15	0:16:16
Luz Daifeny Henao	06/12/2022	06/12/2022 8:06:35	06/12/2022 17:07:52	06/12/2022 9:22:28	06/12/2022 16:16:59	15	2	13	4:10:34
Sebastian Marin Zapata	06/12/2022	06/12/2022 8:06:25	06/12/2022 17:00:28	06/12/2022 8:13:50	06/12/2022 17:00:27	19	4	15	2:38:27
Luz Daifeny Henao	07/12/2022	07/12/2022 7:21:34	07/12/2022 15:00:39	07/12/2022 7:21:54	07/12/2022 15:00:39	14	9	6	4:50:41
Sebastian Marin Zapata	07/12/2022	07/12/2022 8:01:04	07/12/2022 15:00:06	07/12/2022 8:18:16	07/12/2022 15:00:06	10	2	8	3:35:41
Sebastian Marin Zapata	09/12/2022	09/12/2022 7:04:53	09/12/2022 15:00:06	09/12/2022 7:04:57	09/12/2022 15:00:06	22	9	13	3:34:38
Luz Daifeny Henao	12/12/2022	12/12/2022 8:09:19	12/12/2022 17:01:17	12/12/2022 8:36:18	12/12/2022 17:01:39	14	7	7	4:26:31
Luz Daifeny Henao	13/12/2022	13/12/2022 8:00:44	13/12/2022 17:01:04	13/12/2022 8:47:48	13/12/2022 17:01:04	17	4	13	5:27:14
Sebastian Marin Zapata	13/12/2022	13/12/2022 9:00:16	13/12/2022 17:00:07	13/12/2022 8:44:36	13/12/2022 17:00:07	19	7	12	4:21:40
Luz Daifeny Henao	14/12/2022	14/12/2022 8:14:22	14/12/2022 17:00:31	14/12/2022 8:31:24	14/12/2022 16:26:06	10	0	10	6:13:35
Sebastian Marin Zapata	14/12/2022	14/12/2022 8:00:23	14/12/2022 17:00:24	14/12/2022 8:00:25	14/12/2022 16:12:17	14	5	9	5:12:35

Cantidad Llamadas: **397**

Cantidad Media: **168**





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 000292

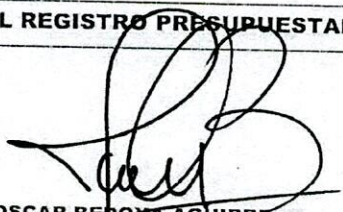


FECHA DE EXPEDICION 2022/01/20
CERTIFICADO DISPON. NRO - 000178
COMPROMISO QUE AMPARA CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS N°046 ENE 19 DE 2022 ADMINISTRACION,
ACTUALIZACION Y SOPORTE PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER
BENEFICIARIO MERAKITIC SAS
C.C NRO 900949690

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
212020200806	Sistematizacion	40,304,110
TOTAL REGISTRO PRESUPUESTAL		40,304,110

PLAZO DE EJECUCION 342 DIAS


JOSE OSCAR BEDOYA AGUIRRE
Jefe Sección Presupuesto

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 000585



FECHA DE EXPEDICION 2022/04/01
CERTIFICADO DISPON. NRO - 000480
COMPROMISO QUE AMPARA ADICION N°01 CONTRATO N°046 DE 2022 ADMINISTRACION, ACTUALIZACION Y SO
PORTE DE PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNICANAL
BENEFICIARIO MERAKITIC SAS
C.C NRO 900949690

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
212020200806	Sistematizacion	7,212,590
TOTAL REGISTRO PRESUPUESTAL		7,212,590


JOSE OSCAR BEDOYA AGUIRRE

Jefe Sección Presupuesto

PLAZO DE EJECUCION 30 DIAS

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 001506



FECHA DE EXPEDICION 2022/12/26
CERTIFICADO DISPON. NRO -001149
COMPROMISO QUE AMPARA ADICION N°2 Y PRORROGA N°1 CONTRATO N°046 DE 2022 ADMINISTRACION, ACTU
ALIZACION Y SOPORTE DE PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNISCANAL
BENEFICIARIO MERAKITIC SAS
C.C NRO 900949690

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
212020200806	Sistematizacion	13,396,227
TOTAL REGISTRO PRESUPUESTAL		13,396,227

PLAZO DE EJECUCION 6 DIAS


JOSE OSCAR BEDOYA AGUIRRE

Jefe Sección Presupuesto