



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

F-GC-29
 Versión:07
 2022-11-04

| | | | | | |
|------------------------|-----------------------------|---------|----|-----------------------------------|------------|
| # CONTRATO Y AÑO | 0046/2022 | Acta N° | 13 | 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 (-) | 51.982.108 |
| CDP (#, rubro y fecha) | 225 DEL 13 DE ENERO DE 2023 | | | 5. VALOR PRESENTE ACTA (-) | 4.465.408 |
| RP (#, rubro y fecha) | 208 DEL 24 DE ENERO DE 2023 | | | 6. VALOR NO EJECUTADO (3 - 4 - 5) | 4.465.411 |

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 titulo valor | X |
| 12- Certificado expedido por el DAFP de aprobación del curso Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción (aplica para el acta 1) | NA |

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

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

NOMBRE DE QUIEN RECIBE

FIRMA

| DOCUMENTOS ANEXOS CON DESTINO A TESORERÍA | |
|---|---|
| Copia del acta | X |
| Factura (Régimen Común) o Factura equivalente (régimen simplificado). | X |
| Evaluación del Supervisor F-CG-18 (Solo aplica para el acta final). | 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 22/02/2023

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

| DATOS PARA LA TRANSFERENCIA DE PAGOS | | |
|--------------------------------------|----------------|------------|
| 084100158504 | AHORROS | DAVIVIENDA |
| CUENTA | TIPO DE CUENTA | BANCO |

27-02-23
 3/12

ACTA DE RECIBO # 13

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 la ciudad de Manizales a los veintidós (22) días del mes de febrero de 2023, 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. 13 correspondiente al mes de febrero de 2023 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 |

| | |
|--------------------|--------------|
| ACTA # 12 | \$4.465.408 |
| ACTA # 13 | \$4.465.408 |
| VALOR EJECUTADO | \$56.447.516 |
| VALOR POR EJECUTAR | \$4.465.411 |



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

Preparó: Diana P. Salazar



HENRY GOMEZ GAITÁN
Representante Legal
MERAKI TIC

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 OMNICAL 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 |
| ACTA # 12 | \$4.465.408 |

| | |
|--------------------|--------------|
| ACTA # 13 | \$4.465.408 |
| VALOR EJECUTADO | \$56.447.516 |
| VALOR POR EJECUTAR | \$4.465.411 |

Manizales, 22 de febrero de 2023



DIANA PATRICIA SALAZAR MONTES
Jefe Sección Sistemas Supervisora
Preparó: Diana P. Salazar

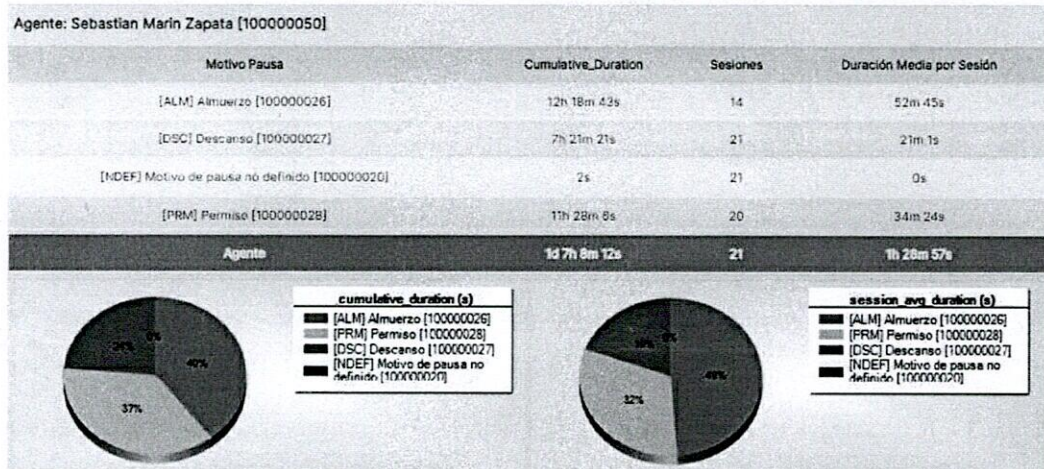
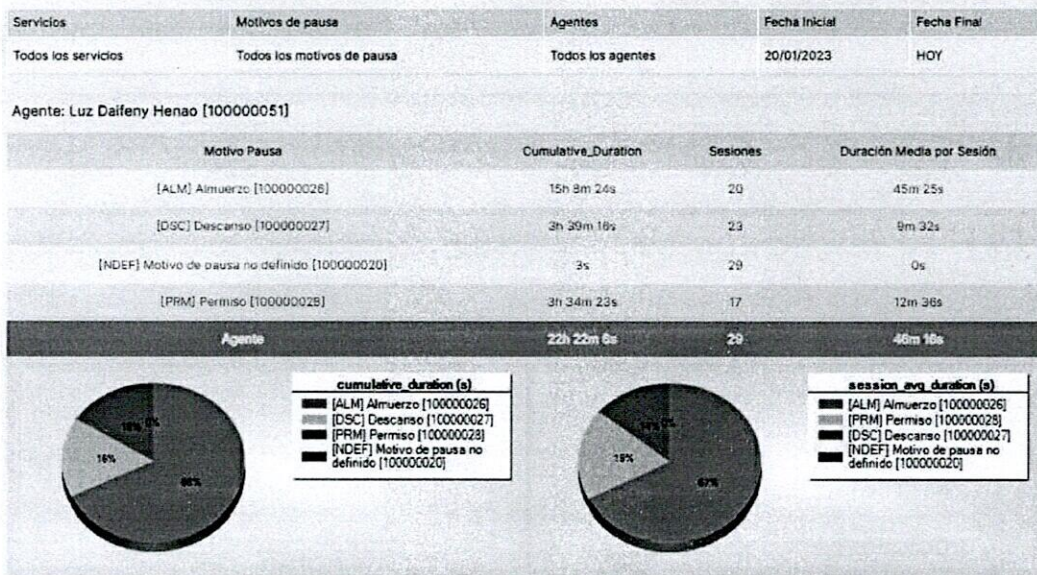


Administración plataforma Tecnológica

| 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: | 21/02/2023 |



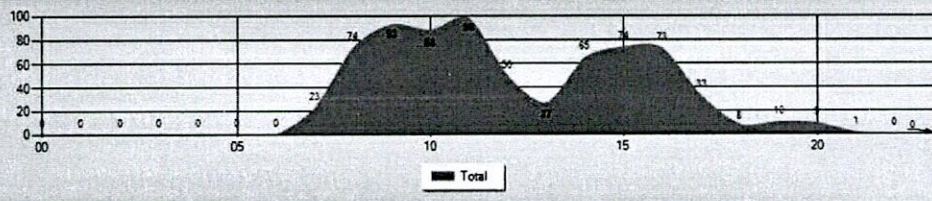
Durante el mes de enero se atiende los servicios telefónicos de la línea del conmutador, línea 018000, chat de Facebook, chat de página web, Telegram se registran más de 600 transacciones recibidas por los asesores del servicio, a continuación, unos indicadores de atención
 Tiempos de motivos de pausa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





Total, de transacciones distribuidas por los canales de atención

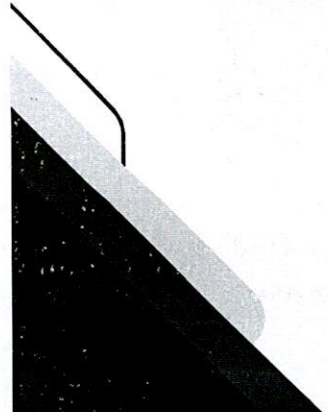
| Servicios | Campañas | Segmentos | Agentes | Finales | Ent.Ag. | Origen trans. | Fecha Inicial | Fecha Final | Desglose de Fechas | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|----------|---------------|---------------|-------------|--------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|----------|----------|----------|------------|-------|
| [] Atención Empocaldas | Todas las campañas | Todos los segmentos | Todos los agentes | Todos los finales | Todas | Todos | 20/01/2023 | HOY | Sin agrupar | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 |
| Atención Seccionales [100000006] | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 11 | 2 | 12 | 1 | 0 | 6 | 4 | 8 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 51 |
| Chat Facebook [100000008] | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 1 | 1 | 0 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 |
| Chat Web [100000007] | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 5 | 7 | 9 | 15 | 21 | 1 | 10 | 6 | 19 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 102 |
| Línea 016000 [100000005] | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| Línea de Atención [100000004] | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 | 66 | 71 | 75 | 69 | 28 | 21 | 46 | 62 | 44 | 22 | 8 | 9 | 8 | 1 | 0 | 0 | 549 | |
| Total | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 23 | 74 | 93 | 88 | 98 | 50 | 27 | 65 | 74 | 73 | 33 | 8 | 10 | 9 | 1 | 0 | 728 | |



Atención seccionales

Segmento: Seg [0] Atención Seccionales [100000006]

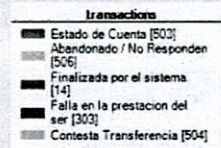
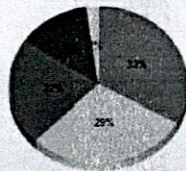
| Final | Transacciones | TM Gestión | TM DBR | TM Cola | TM Agente | TM V.Previa | TM Conv | TM Admin |
|--------------------------------|----------------|------------|------------|-----------|-----------|-------------|-----------|----------|
| Finalizada por el sistema [14] | > 32 | 11s | 11s | 0s | | | 0s | |
| Otras causas [0] | > 14 | 1m 4s | 1m 4s | 0s | | | 0s | |
| Transferencia [26] | > 2 | 9s | 9s | 0s | | | 0s | |
| Segmento | > 48 | 20s | 20s | 0s | | | 0s | |



Chat Facebook

Segmento: Seg [0] Chat Facebook [100000008]

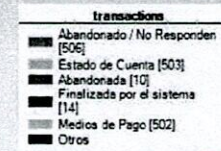
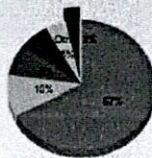
| Final | Transacciones | TM Gestión | TM DBR | TM Cola | TM Agente | TM V.Previa | TM Conv | TM Admin |
|--------------------------------------|---------------|-------------------|-----------|-------------------|----------------|----------------|-----------|-----------|
| Aban.Tonado / No Responden [506] | 13 | 8h 26m 56s | 0s | 8h 33m 8s | 20m 54s | 20m 54s | 0s | 0s |
| Contesta Transferencia [504] | 1 | 30m 22s | 0s | 0s | 39m 22s | 39m 22s | 0s | 0s |
| Estado de Cuenta [503] | 15 | 25m 8s | 0s | 8m 29s | 23m 52s | 23m 52s | 0s | 0s |
| Falla en la prestación del ser [303] | 6 | 1h 5m 24s | 0s | 2m 14s | 1h 2m 47s | 1h 2m 47s | 0s | 0s |
| Finalizada por el sistema [14] | 10 | 43m 70s | 0s | 12m 48s | 36m 30s | 36m 30s | 0s | 0s |
| Segmento | 45 | 2h 54m 37s | 0s | 2h 34m 15s | 31m 21s | 31m 21s | 0s | 0s |



Chat Web

Segmento: Seg [0] Chat Web [100000007]

| Final | Transacciones | TM Gestión | TM DBR | TM Cola | TM Agente | TM V.Previa | TM Conv | TM Admin |
|--------------------------------------|---------------|---------------|-----------|------------|----------------|---------------|-----------|------------|
| Abandonada [10] | 7 | 2m 28s | 0s | 2m 28s | | | 0s | |
| Abandonado / No Responden [506] | 59 | 23m 48s | 0s | 20s | 23m 31s | 23m 31s | 0s | 0s |
| Estado de Cuenta [503] | 9 | 37m 40s | 0s | 0s | 37m 40s | 35m 47s | 14s | 1m 38s |
| Falla en la prestación del ser [303] | 2 | 34m 38s | 0s | 0s | 34m 38s | 34m 38s | 0s | 0s |
| Finalizada por el sistema [14] | 6 | 5h 35m 31s | 0s | 1m 47s | 5m 36s | 5m 36s | 0s | 0s |
| Horarios [500] | 1 | 56m 35s | 0s | 0s | 56m 35s | 56m 35s | 0s | 0s |
| Medios de Pago [502] | 4 | 18m | 0s | 0s | 18m | 18m | 0s | 0s |
| Segmento | 88 | 45m 8s | 0s | 45s | 22m 15s | 22m 3s | 1s | 10s |

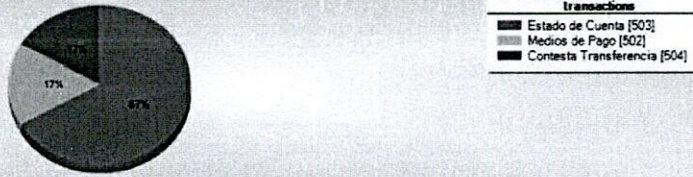




Línea 018000

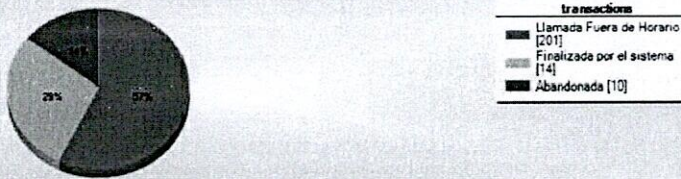
Segmento: Defecto [100000014] Línea 018000 [100000005]

| Final | Transacciones | TM Gestión | TM DBR | TM Cola | TM Agente | TM V.Previa | TM Conv | TM Admin |
|------------------------------|---------------|--------------|------------|-----------|---------------|-------------|---------------|---------------|
| Contesta Transferencia [504] | > 1 | 11m 5s | 29s | 0s | 10m 35s | 0s | 3m 20s | 7m 15s |
| Estado de Cuenta [503] | > 4 | 6m 27s | 29s | 0s | 5m 57s | 0s | 3m 23s | 2m 33s |
| Medios de Pago [502] | > 1 | 11m 21s | 30s | 0s | 10m 51s | 0s | 9m 7s | 1m 44s |
| Segmento | > 6 | 8m 2s | 29s | 0s | 7m 32s | 0s | 4m 20s | 3m 12s |



Segmento: Seg [0] Línea 018000 [100000005]

| Final | Transacciones | TM Gestión | TM DBR | TM Cola | TM Agente | TM V.Previa | TM Conv | TM Admin |
|--------------------------------|---------------|--------------|-----------|---------------|-----------|-------------|-----------|----------|
| Abandonada [10] | > 1 | 13m 59s | 30s | 13m 29s | | | 0s | |
| Finalizada por el sistema [14] | > 2 | 12s | 12s | 0s | | | 0s | |
| Llamada Fuera de Horario [201] | > 4 | 0s | 0s | 0s | | | 0s | |
| Segmento | > 7 | 2m 3s | 7s | 1m 55s | | | 0s | |



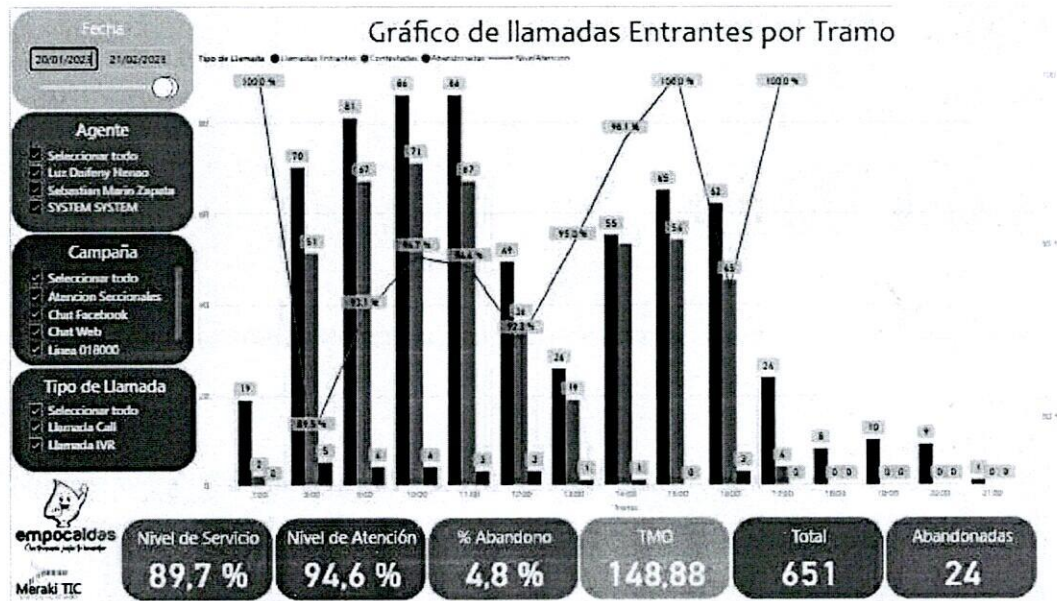


Registro de todas las transacciones atendidas con los soportes de grabación

| Id. Transacción | Id. Campaña | Fecha/Hora | Id. Final | Descripción | Tiempo Cola | AgT | T. Gestión | T. Admin | T. Com. | Teléfonos | Can. | Orig. | Dest. | Agente | Cliente | Audio |
|-----------------|-------------|------------------------|-----------|------------------------------|---------------|------------|----------------|----------|------------|-----------|-------|--|-------------------------------|------------------------------|---------|-------|
| > 100001621 | 100000004 | 24/01/2023 19:03:10 | 201 | Llamada Fuera de Horario | 0s | | 0s | 0s | 0s | | | 3124945781 | 902 | SYSTEM SYSTEM | 0 | |
| > 100001289 | 100000004 | 20/01/2023 14:35:00 | 503 | Estado de Cuenta | 0s | 11m 7s | 11m 28s | 4m 20s | 6m 47s | | | 3103702724 | 902 | Luz Dalfeny Henao | 0 | 🔊 |
| > 100001257 | 100000004 | 20/01/2023 14:34:20 | 316 | Estado de la Infraestructura | 0s | 9m 51s | 10m 21s | 2m 25s | 7m 30s | | | 3127768578 | 902 | Luz Dalfeny Henao | 0 | 🔊 |
| > 100001234 | 100000004 | 20/01/2023 11:16:40 | 504 | Contesta Transferencia | 0s | 5m 54s | 7m 24s | 3m 12s | 3m 42s | | .0277 | 3122352437 | 902 | Luz Dalfeny Henao | 0 | 🔊 |
| > 100000025 | 100000007 | 15/01/2023 0:00:00 | 14 | Finalizada por el sistema | 0s | | 10h 58m 26s | 0s | 1m 2s | | | Chat User: from: sac.empocaldas.com.co | ChatEmpoV2 | SYSTEM SYSTEM | 0 | |
| > 100000524 | 100000007 | 13/01/2022 15:00:34 | 14 | Finalizada por el sistema | 10m 7s | 25s | 25s | 0s | 25s | | | Chat User: from: sac.empocaldas.com.co | ChatEmpoV2 | Luz Dalfeny Henao | 0 | |
| > 100000523 | 100000007 | 13/01/2023 15:00:09 | 14 | Finalizada por el sistema | 0s | 10m 7s | 10m 7s | 0s | 10m 7s | | | Chat User: from: sac.empocaldas.com.co | ChatEmpoV2 | Sebastian Marin Zapata | 0 | |
| > 100000170 | 100000007 | 13/01/2023 14:23:58 | 503 | Estado de Cuenta | 0s | 23m 16s | 23m 48s | 0s | 23m 47s | | .000 | Chat User: from: sac.empocaldas.com.co | ChatEmpoV2 | Sebastian Marin Zapata | 0 | 🔊 |
| > 100000459 | 100000008 | 13/01/2022 11:19:47 | 503 | Estado de Cuenta | 1s | 34m 56s | 34m 57s | 0s | 34m 56s | | .0201 | "Claudia Manrique" <574004951601317> | "Empocaldas" <80789593292760> | Luz Dalfeny Henao | 0 | |
| > 100000124 | 100000008 | 11/01/2023 7:59:37 | 506 | Abandonado / No Responder | 15h 56m 4s | 96s | 14h 56m 97s | 0s | 37s | | | "Caren Gallego" <5688563891219311> | "Empocaldas" <80789593292760> | Sebastian Marin Zapata | 0 | |
| > 100000123 | 100000008 | 10/01/2023 17:03:20 | 14 | Finalizada por el sistema | 18m 15s | 1m 48s | 19m 48s | 0s | 1m 48s | | | "Caren Gallego" <5688563891219311> | "Empocaldas" <80789593292760> | Luz Dalfeny Henao | 0 | |
| > 100000114 | 100000008 | 10/01/2023 17:01:32 | 14 | Finalizada por el sistema | 0s | 58m 10s | 58m 10s | 0s | 58m 15s | | | "Caren Gallego" <5688563891219311> | "Empocaldas" <80789593292760> | Sebastian Marin Zapata | 0 | |

Tableros de Control

Se identifica aumento en la atención de los diferentes canales.



Fecha: 20/1/2023 - 21/02/2023

Campaña

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

Nivel de Servicio
89,7 %

Nivel de Atención
94,6 %

% Abandonados
4,8 %

TMO
206,66

Cantidad Llamadas
496

Abandonadas
24

| Campaña | Mes | Día | Servicio | Total Llamadas | Contactos | Contactos/Unidad | Abandonadas | NoAtencion | Reservado | Abandon |
|-------------------|-------|-----|----------|----------------|------------|------------------|-------------|---------------|---------------|--------------|
| Chat Web | enero | 21 | 0103 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Chat Web | enero | 21 | 1402 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Chat Web | enero | 21 | 1602 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Línea de Atención | enero | 21 | 0301 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Línea de Atención | enero | 21 | 0302 | 7 | 6 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Línea de Atención | enero | 21 | 0303 | 7 | 6 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Línea de Atención | enero | 21 | 1103 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Línea de Atención | enero | 21 | 1203 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Línea de Atención | enero | 21 | 1303 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Línea de Atención | enero | 21 | 1403 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Línea de Atención | enero | 21 | 1503 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Línea de Atención | enero | 21 | 1603 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Chat Web | enero | 21 | 0101 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Chat Web | enero | 21 | 1003 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Chat Web | enero | 21 | 1103 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Chat Web | enero | 21 | 1203 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Chat Web | enero | 21 | 1303 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Línea de Atención | enero | 20 | 0301 | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Línea de Atención | enero | 21 | 0301 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Línea de Atención | enero | 21 | 0302 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Línea de Atención | enero | 21 | 0303 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Línea de Atención | enero | 21 | 1103 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Línea de Atención | enero | 21 | 1203 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Línea de Atención | enero | 21 | 1303 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Línea de Atención | enero | 21 | 1403 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Línea de Atención | enero | 21 | 1503 | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Chat Facebook | enero | 21 | 0301 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Chat Web | enero | 21 | 0301 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Chat Web | enero | 21 | 0302 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Chat Web | enero | 21 | 0303 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Línea 018000 | enero | 21 | 0301 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Línea de Atención | enero | 21 | 0301 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Línea de Atención | enero | 21 | 0302 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | | | 496 | 488 | 645 | 24 | 94,6 % | 83,7 % | 4,8 % |

Fecha: 20/01/2023 - 21/02/2023

Cantidad Llamadas
651

Campaña

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

Tipología Llamadas

- Desastres
- Contratación de servicios
- Estado de Cuenta
- Servicio de Línea de Atención
- Abandonados / No despendidos
- Llamada en Sección
- Llamada Cortada/Truque
- Asistencia
- Método de Pago
- Estado de la infraestructura
- Promoción
- No contesta / Transferencia
- Lista entre productos de un
- Interacción
- No contesta del servicio
- Otros Accesorios
- Correo electrónico no enviado
- Falla en la conexión del servicio

Tipología Llamadas (Pie Chart)

- Estado de C. 19,2%
- Abandonada 20,8%
- Llamada Cortada/Truque 22,0%
- Campaña en Sección 23,4%
- Asistencia 30,1%
- Llamada Fianza de Pago 12,2%
- Estado de Cuenta 14,2%
- Contrata. Transferencia 19,2%

Tipología Llamadas (Bar Chart)

Bar chart showing call counts by date from 20/01/2023 to 21/02/2023. Values range from 1 to 41.



Fecha: 20/01/2023 - 21/02/2023

Agente: Seleccionar todo
 Luz Daifany Henao
 Sebastian Marin Zapata

Motivo Pausa: Seleccionar todo
 Almuerzo
 Descanso

Servicio: Seleccionar todo
 Atención Emprendedor

| Agente | Inicio Sesión | Fin Sesión | Inicio Pausa | Fin Pausa | Pausa | Duración | Minutos |
|------------------------|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------|-----------------|----------------|
| Sebastian Marin Zapata | 20/01/2023 7:02:48 | 20/01/2023 15:00:19 | 20/01/2023 8:21:24 | 20/01/2023 8:37:46 | Descanso | 00:16:22 | 16.37 |
| Sebastian Marin Zapata | 20/01/2023 7:02:48 | 20/01/2023 15:00:19 | 20/01/2023 8:58:52 | 20/01/2023 9:59:48 | Descanso | 00:04:16 | 4.27 |
| Sebastian Marin Zapata | 20/01/2023 7:02:48 | 20/01/2023 15:00:19 | 20/01/2023 13:03:44 | 20/01/2023 13:14:51 | Almuerzo | 00:11:07 | 11.12 |
| Sebastian Marin Zapata | 20/01/2023 7:02:48 | 20/01/2023 15:00:19 | 20/01/2023 14:24:24 | 20/01/2023 14:50:24 | Descanso | 00:06:00 | 6.00 |
| Sebastian Marin Zapata | 20/01/2023 7:02:48 | 20/01/2023 15:00:19 | 20/01/2023 14:46:27 | 20/01/2023 14:54:47 | Descanso | 00:08:20 | 8.33 |
| Luz Daifany Henao | 20/01/2023 7:09:51 | 20/01/2023 12:29:02 | 20/01/2023 7:30:49 | 20/01/2023 7:50:51 | Descanso | 00:00:02 | 0.06 |
| Luz Daifany Henao | 20/01/2023 7:09:51 | 20/01/2023 12:29:02 | 20/01/2023 10:18:44 | 20/01/2023 10:45:39 | Descanso | 00:06:55 | 6.92 |
| Luz Daifany Henao | 20/01/2023 7:09:51 | 20/01/2023 12:29:02 | 20/01/2023 12:17:16 | 20/01/2023 12:21:54 | Descanso | 00:04:38 | 4.63 |
| Sebastian Marin Zapata | 20/01/2023 8:02:57 | 20/01/2023 17:03:06 | 20/01/2023 8:51:48 | 20/01/2023 8:57:34 | Descanso | 00:05:41 | 5.48 |
| Sebastian Marin Zapata | 20/01/2023 8:02:57 | 20/01/2023 17:03:06 | 20/01/2023 10:28:42 | 20/01/2023 10:32:15 | Descanso | 00:03:33 | 3.56 |
| Sebastian Marin Zapata | 20/01/2023 8:02:57 | 20/01/2023 17:03:06 | 20/01/2023 13:00:55 | 20/01/2023 13:59:59 | Almuerzo | 00:59:04 | 59.07 |
| Sebastian Marin Zapata | 20/01/2023 8:02:57 | 20/01/2023 17:03:06 | 20/01/2023 15:22:47 | 20/01/2023 15:26:29 | Descanso | 00:03:42 | 3.64 |
| Sebastian Marin Zapata | 20/01/2023 8:02:57 | 20/01/2023 17:03:06 | 20/01/2023 15:46:16 | 20/01/2023 15:47:14 | Descanso | 00:00:58 | 0.97 |
| Luz Daifany Henao | 20/01/2023 8:06:59 | 20/01/2023 17:00:21 | 20/01/2023 9:58:49 | 20/01/2023 10:05:10 | Descanso | 00:06:21 | 6.45 |
| Total | | | | | | 12:07:01 | 2167:02 |

Pausas en Minutos por Agente

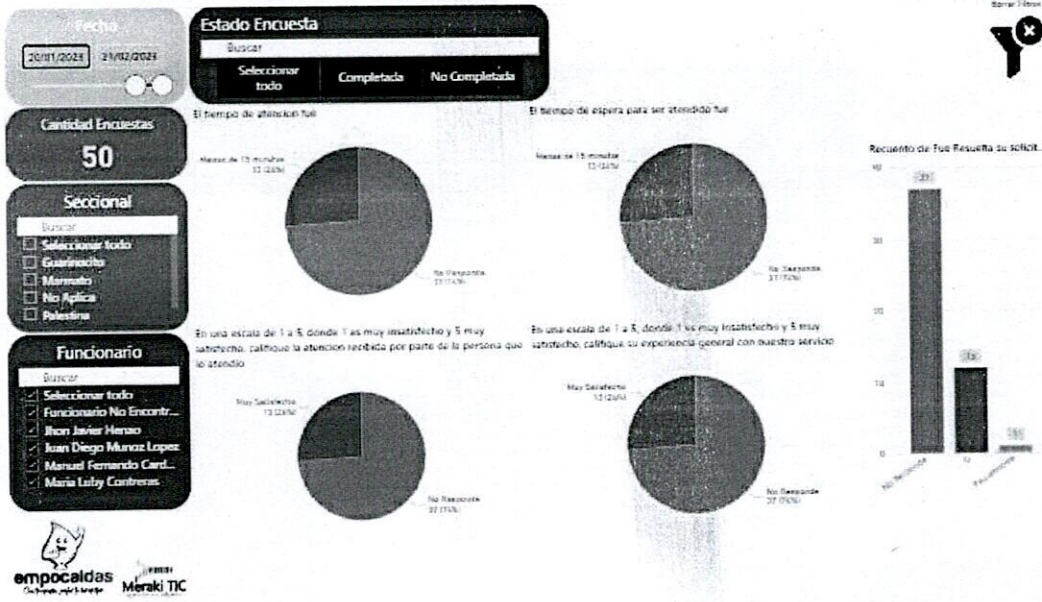
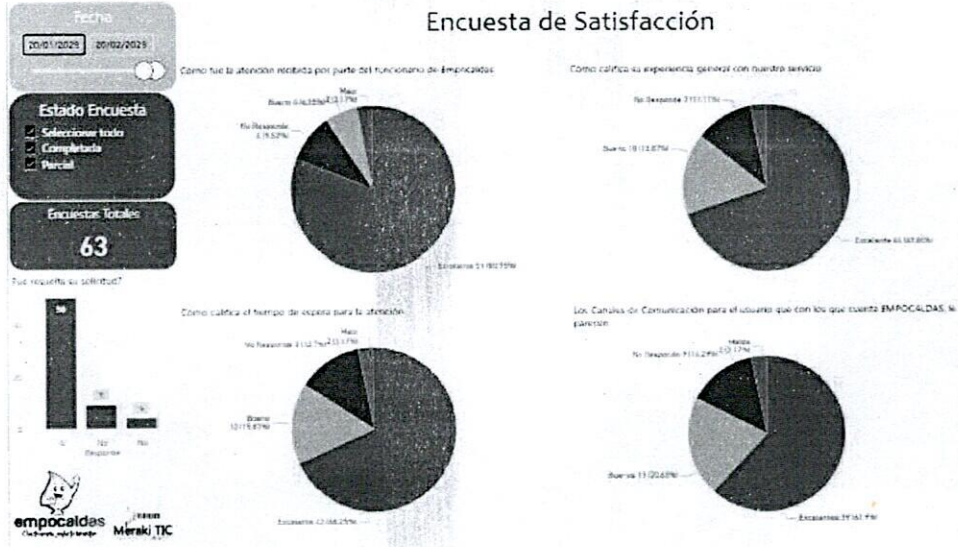
Fecha: 23/12/2022 - 24/01/2023

Agente: Seleccionar todo
 Luz Daifany Henao
 Sebastian Marin Zapata

| Agente | Día | Inicio Sesión | Fin Sesión | Primera Llamada | Última Llamada | Transacciones | Transacciones Media | Transacciones Voz | Disponibilidad |
|------------------------|------------|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------|---------------------|-------------------|----------------|
| Luz Daifany Henao | 23/12/2022 | 23/12/2022 7:00:42 | 23/12/2022 9:55:21 | 23/12/2022 9:07:44 | 23/12/2022 9:55:13 | 3 | 0 | 3 | 0:53:40 |
| Sebastian Marin Zapata | 23/12/2022 | 23/12/2022 6:59:51 | 23/12/2022 9:54:14 | 23/12/2022 7:24:13 | 23/12/2022 9:48:50 | 4 | 1 | 3 | 0:46:47 |
| Luz Daifany Henao | 26/12/2022 | 26/12/2022 7:52:05 | 26/12/2022 11:00:29 | 26/12/2022 9:06:11 | 26/12/2022 10:41:46 | 25 | 5 | 20 | 2:01:39 |
| Sebastian Marin Zapata | 26/12/2022 | 26/12/2022 8:01:04 | 26/12/2022 11:00:09 | 26/12/2022 9:03:02 | 26/12/2022 10:33:26 | 27 | 10 | 17 | 2:02:10 |
| Luz Daifany Henao | 27/12/2022 | 27/12/2022 7:53:21 | 27/12/2022 17:01:51 | 27/12/2022 8:08:40 | 27/12/2022 17:01:43 | 27 | 9 | 12 | 2:08:00 |
| Sebastian Marin Zapata | 27/12/2022 | 27/12/2022 7:59:23 | 27/12/2022 14:03:50 | 27/12/2022 8:08:55 | 27/12/2022 10:48:59 | 9 | 2 | 7 | 3:28:13 |
| Luz Daifany Henao | 28/12/2022 | 28/12/2022 8:08:24 | 28/12/2022 17:03:43 | 28/12/2022 9:09:35 | 29/12/2022 17:03:32 | 11 | 14 | 27 | 0:13:39 |
| Luz Daifany Henao | 29/12/2022 | 29/12/2022 8:02:39 | 29/12/2022 15:41:54 | 29/12/2022 9:16:15 | 29/12/2022 15:03:17 | 10 | 12 | 6 | 2:37:40 |
| Luz Daifany Henao | 02/01/2023 | 02/01/2023 8:13:10 | 02/01/2023 14:01:27 | 02/01/2023 10:05:49 | 02/01/2023 13:55:39 | 5 | 5 | 5 | 3:27:00 |
| Sebastian Marin Zapata | 02/01/2023 | 02/01/2023 8:02:23 | 02/01/2023 14:00:19 | 02/01/2023 10:03:44 | 02/01/2023 12:15:45 | 8 | 4 | 4 | 1:49:38 |
| Luz Daifany Henao | 03/01/2023 | 03/01/2023 8:10:45 | 03/01/2023 14:00:26 | 03/01/2023 8:10:51 | 03/01/2023 13:43:42 | 11 | 7 | 9 | 3:41:46 |
| Sebastian Marin Zapata | 03/01/2023 | 03/01/2023 7:59:23 | 03/01/2023 14:00:11 | 03/01/2023 8:21:06 | 03/01/2023 11:51:24 | 8 | 0 | 8 | 4:28:19 |
| Luz Daifany Henao | 04/01/2023 | 04/01/2023 8:04:32 | 04/01/2023 14:05:56 | 04/01/2023 8:34:33 | 04/01/2023 11:07:36 | 5 | 2 | 3 | 4:49:59 |
| Sebastian Marin Zapata | 04/01/2023 | 04/01/2023 7:57:46 | 04/01/2023 14:01:33 | 04/01/2023 8:47:11 | 04/01/2023 11:23:44 | 4 | 0 | 4 | 4:02:08 |
| Luz Daifany Henao | 05/01/2023 | 05/01/2023 8:36:34 | 05/01/2023 14:00:36 | 05/01/2023 10:17:59 | 05/01/2023 13:39:00 | 5 | 2 | 3 | 3:56:41 |
| Sebastian Marin Zapata | 05/01/2023 | 05/01/2023 7:59:51 | 05/01/2023 14:00:04 | 05/01/2023 8:20:31 | 05/01/2023 11:56:05 | 6 | 0 | 6 | 5:11:28 |
| Luz Daifany Henao | 06/01/2023 | 06/01/2023 7:56:25 | 06/01/2023 13:14:26 | 06/01/2023 9:06:58 | 06/01/2023 12:02:27 | 10 | 2 | 8 | 3:20:15 |
| Sebastian Marin Zapata | 06/01/2023 | 06/01/2023 7:59:38 | 06/01/2023 14:00:07 | 06/01/2023 9:38:03 | 06/01/2023 14:00:06 | 6 | 1 | 5 | 2:49:02 |
| Luz Daifany Henao | 10/01/2023 | 10/01/2023 8:09:23 | 10/01/2023 17:03:20 | 10/01/2023 9:44:02 | 10/01/2023 17:03:20 | 16 | 6 | 10 | 4:57:35 |
| Sebastian Marin Zapata | 10/01/2023 | 10/01/2023 7:58:26 | 10/01/2023 17:01:32 | 10/01/2023 7:58:29 | 10/01/2023 17:01:32 | 17 | 7 | 10 | 0:27:30 |

Cantidad Llamadas: 337 **Cantidad Media:** 126

Encuesta de Satisfacción



| | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|---|--|
| | | | | | | - | - | |
| | | | | | | - | - | |
| | | | | | | - | - | |
| | | | | | | - | - | |
| | | | | | | - | - | |

| | | | | | |
|------------------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| SUBTOTAL FACTURA PAG-1 | 3.752.444,60 | 712.964,47 | 4.465.409,07 | 2.967.710,87 | 1.497.698,20 |
| TOTAL FACTURA | 3.752.444,60 | 712.964,47 | 4.465.409,07 | 2.967.710,87 | 1.497.698,20 |

Fecha de Presentación 22-02-2023

Páginas FIN

DATOS DEL SUPERVISOR

| | | |
|--------------------------|-----------------------|-------|
| Diana Patricia Solazar M | Jefe Sección Sistemas | FIRMA |
| NOMBRE | CARGO | |


Manizales, Febrero 2 de 2023

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:

E A 9 7 B 5 2 2 0 7 A 7 1 E D F

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.

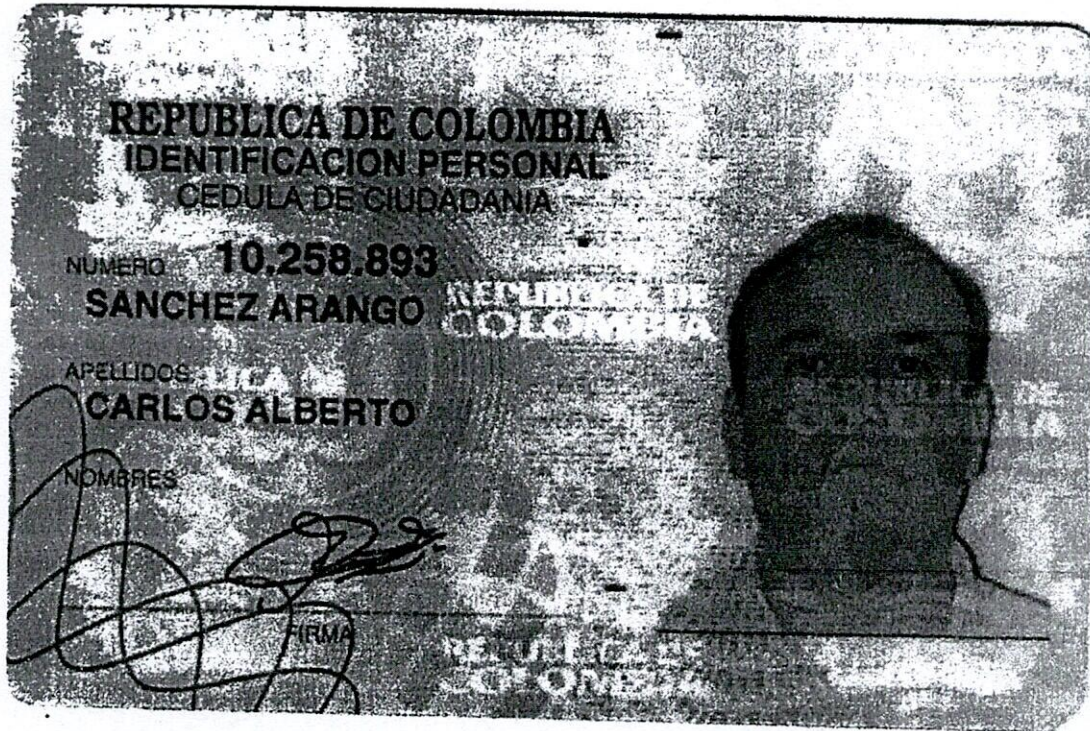
NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *****

Dado en BOGOTA a los 27 días del mes de Enero de 2023 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



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

Carlos Ariel Sanchez Torres
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

58118-T

ORLANDO J. GARCÍA
Especialista Contable
C.C. 123456789
RESOLUCIÓN 10000000000000
UNIVERSIDAD DE HUNDOLES

FEDATARIO 123456789



[Signature]

015818

[Signature]

Esta tarjeta es un documento que le acredita como
CONTADOR PÚBLICO de acuerdo con lo establecido
en la Ley 1564 de 2014.
En caso de pérdida o deterioro de esta tarjeta devolvérle
al Ministerio de Educación Nacional o Junta Central de
Contadores.

015818



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: 208

FECHA DE EXPEDICION: 24/01/2023

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD N°


BENEFICIARIO Merakitic Sas

C.C. N° 900949690

PLAZO DE EJECUCION:

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 | 13,396,227.00 |
| TOTAL, REGISTRO PRESUPUESTAL | | 13396227.00 |



JOSE OSCAR BEDOYA AGUIRRE
Jefe sección Presupuesto

Buen día envió pantallazo donde ese evidencia que las facturas se encuentran en la plataforma de la DIAN.

Este documento le sirve como certificado de existencia

| | | | | | | | | | | | |
|------------|------------|----|-------|---------------------|-----------|---------------|-----------|-----------------------|---------------------------|---------------------|-------------|
| 21-02-2023 | 21-02-2023 | FE | FE721 | Factura electrónica | 9009-9690 | MERAKI TICSAS | 890603239 | EMPOCALDAS S.A. E.... | Aprobado con notificación | Factura Electrónica | \$4,465,408 |
| 21-02-2023 | 21-02-2023 | FE | FE720 | Factura electrónica | 9009-9690 | MERAKI TICSAS | 890603239 | EMPOCALDAS S.A. E.... | Aprobado con notificación | Factura Electrónica | \$9,530,666 |
| 21-02-2023 | 21-02-2023 | FE | FE719 | Factura electrónica | 9009-9690 | MERAKI TICSAS | 890603239 | EMPOCALDAS S.A. E.... | Aprobado con notificación | Factura Electrónica | \$4,545,455 |



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: 27/02/2023
Total de Lineas: 3

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA: FE721
MONEDA: COP Colombia, Pesos
HORA EMISIÓN: 19:01:28
FECHA FIRMADO: 21/02/2023 19:01:30

FECHA DE EMISIÓN

FECHA DE VENCIMIENTO

| DIA | MES | AÑO | DIA | MES | AÑO |
|-----|-----|------|-----|-----|------|
| 21 | 02 | 2023 | 27 | 02 | 2023 |

| # | CÓDIGO | DESCRIPCIÓN | U. MEDIDA | CANTIDAD | PRECIO U. | IVA | DCTO. | TOTAL |
|---|--------|-------------------|-----------|----------|----------------|-------|-------|----------------|
| 1 | 104 | ADMINISTRACIÓN TI | WSD | 1,00 | \$1.854.000,00 | 19,00 | 0,00 | \$1.854.000,00 |
| 2 | 106 | LICENCIA PBX | S7 | 1,00 | \$796.444,00 | 19,00 | 0,00 | \$796.444,00 |
| 3 | 100 | CONTACT CENTER | 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: 9b4da86bc01b2bae20deaa6a485462b4aa618b4e9cda8fc2bcd5dbba4ed3fa1a5a642ce8a55bd6492c4981862d3dc0e

| | |
|------------------------|----------------|
| 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: FsBMmQkkgLs6X5DNyefrUNBPVSffunZCbE7NwMKMZkny8gUOZow0SyBD2Uih2x7
eUNibBEK02RemECE9QSV/aigPZs2fWoq07oOsHitvCvk4i6jc
dcLZkQVsnFoRG msER3KkRy4nWCxRiO9HkpmnNto1C4mcAngpZmb8nFDR4CDPULBO1LoIOWztkWfz hh+SRkLKyGizR0IN9huEJF71z0WR5xgkj
03JmVLCV18jmxYwoABDmv6BvPaQ4 MPMuJ25fv2F0R+nKLEZomHF9lgioNmriAJRgqsQ0/6BoW7+pSbVAs0vmoukIsI MnChbYHCyIBRcPbDpicA
RQ=

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.

