



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	0046/2022	Acta N°	1	1. VALOR INICIAL (incluido IVA)	40.304.110
				2. VALOR ADICION (+)	
CONTRATISTA	MERAKI TIC S.A.S			3. VALOR TOTAL (1+2)	40.304.110
NIT O CC:	900.949.690-0			4. VALOR ACTAS ANTERIORES (-)	
CDP (#, rubro y fecha)	00178 DEL 11 DE ENERO DE 2022			5. VALOR PRESENTE ACTA (-)	3.664.010
RP (#, rubro y fecha)	000292 DEL 20 DE ENERO DE 2022			6. VALOR NO EJECUTADO (3 - 4 - 5)	36.640.100

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

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)		NA
Copia del registro presupuestal		X

Fecha de presentación

22/02/2022

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

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

Idb. PATRY.  
24-02-2022  
8:29 am

## ACTA DE RECIBO # 1

**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

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

**RECURSOS** PROPIOS

En la ciudad de Manizales a los veintidós (22) días del mes de febrero 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. 1 correspondiente al mes de febrero según Contrato No. 0046 de 2022.

VALOR CONTRATO	\$40.304.110
ACTA # 1	\$3.664.010
VALOR EJECUTADO	\$3.664.010
VALOR POR EJECUTAR	\$36.640.100



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



HENRY GÓMEZ GAITÁN  
Representante Legal  
MERAKI TIC

Preparó: Diana Patricia Salazar Montes.

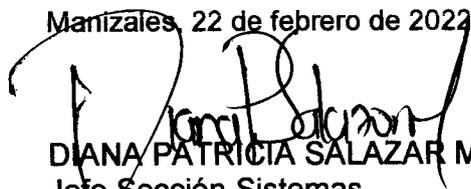
## INFORME DE SUPERVISION

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
PLAZO	DESDE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2022.
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
ACTA # 1	\$3.664.010
VALOR EJECUTADO	\$3.664.010
VALOR POR EJECUTAR	\$36.640.100

Manizales, 22 de febrero de 2022



**DIANA PATRICIA SALAZAR MONTES**  
Jefe Sección Sistemas  
Supervisor

Preparó: Diana Patricia Salazar Montes



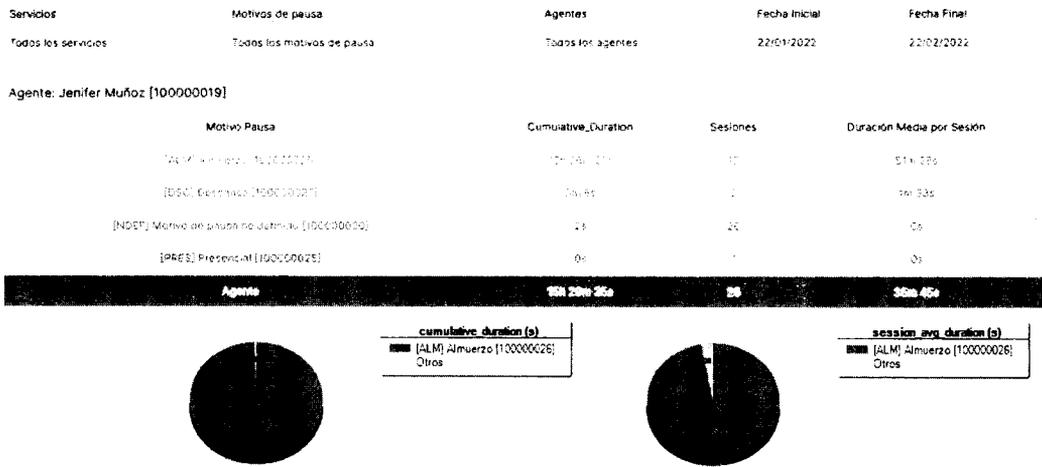
## Administración PBX

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
<b>Autor(es):</b>	Angie Lopez
<b>N° Páginas:</b>	8
<b>Documento N°</b>	1
<b>Revisión:</b>	Versión 1
<b>Fecha:</b>	22/02/2022

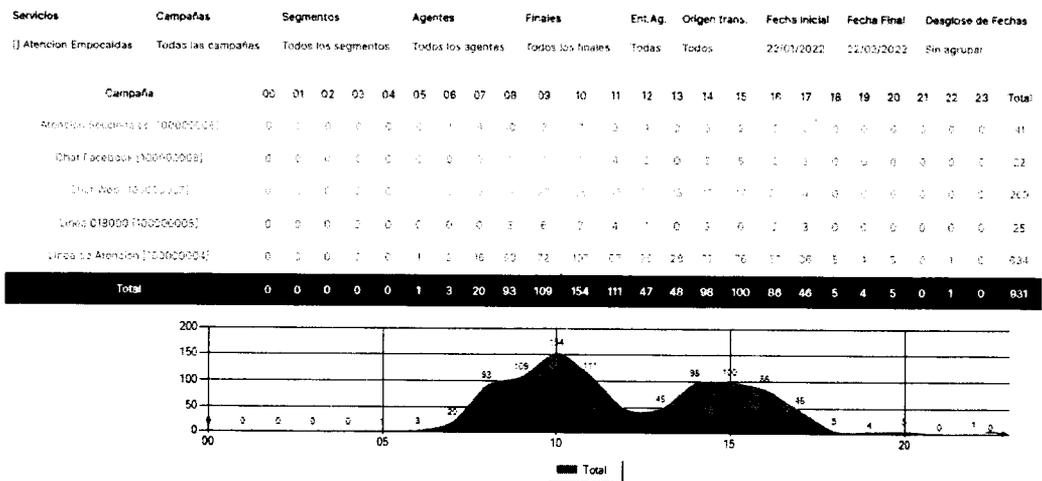


Durante el mes de febrero se atiende los servicios telefónicos de la línea del conmutador, línea 018000, chat de Facebook, chat de página web, Telegram se registran más de 600 transacciones recibidas por los asesores del servicio, a continuación, unos indicadores de atención

### Tiempos de motivos de pausa por parte de los asesores



### Total, de transacciones distribuidas por los canales de atención

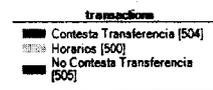
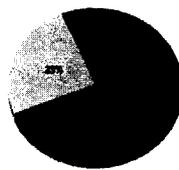


## Atención seccionales

[ ] Atención Empocaldas    Todas las campañas    Todos los segmentos    Todos los agentes    Todos los finales    Todas    Todos    22/01/2022    22/02/2022

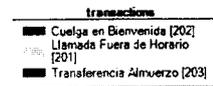
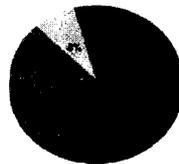
Segmento: Defecto [100000015] Atención Seccionales [100000006]

Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv.	TM Admin
Contesta Transferencia [504]	> 11	2m 42s	29s	18s	1m 54s	0s	1m 46s	8s
Horarios [500]	> 4	1m 8s	29s	0s	38s	0s	9s	29s
No Contesta Transferencia [505]	> 1	2m 54s	30s	0s	2m 24s	0s	1m 58s	26s
<b>Segmento</b>		<b>2m 19s</b>	<b>29s</b>	<b>12s</b>	<b>1m 37s</b>	<b>0s</b>	<b>1m 22s</b>	<b>14s</b>



Segmento: Seg [0] Atención Seccionales [100000006]

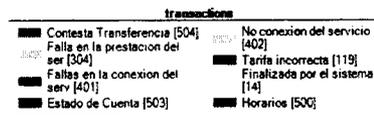
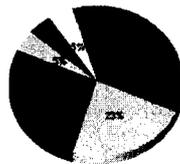
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv.	TM Admin
Cuelga en Bienvenida [202]	> 21	7s	7s	0s			0s	
Llamada Fuera de Horario [201]	> 2	0s	0s	0s			0s	
Transferencia Almuerzo [203]	> 1	0s	0s	0s			0s	
<b>Segmento</b>		<b>0s</b>	<b>0s</b>	<b>0s</b>			<b>0s</b>	



### Chat de Facebook

Segmento: Seg [0] Chat Facebook [100000008]

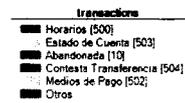
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admín
Contesta Transferencia [504]	> 7	15m 43s	0s	0s	19m 43s	19m 19s	0s	29s
Estado de Cuenta [503]	> 3	25m 7s	0s	51s	24m 11s	24m 11s	0s	0s
Falla en la prestación del ser [344]	> 5	27m 39s	0s	19s	27m 27s	27m 27s	0s	0s
Fallas en la conexión del serv [401]	> 3	26m 13s	0s	16s	26m 2s	26m 2s	0s	0s
Finalizadas por el sistema [14]	> 1	3m 3s	0s	0s	3m 3s	3m 3s	0s	0s
Horarios [500]	> 1	35m 6s	0s	0s	35m 6s	35m 6s	0s	0s
No conexión del servicio [402]	> 1	31m 41s	0s	0s	31m 41s	31m 41s	0s	0s
Tarifa incorrecta [119]	> 1	19m 3s	0s	0s	19m 3s	19m 3s	0s	0s
<b>Segmento</b>		<b>23m 30s</b>	<b>0s</b>	<b>17s</b>	<b>23m 21s</b>	<b>23m 12s</b>	<b>0s</b>	<b>9s</b>

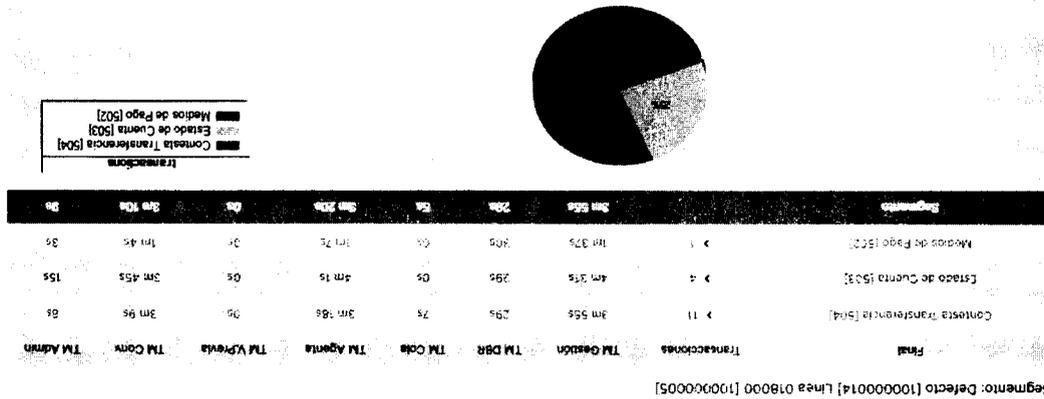
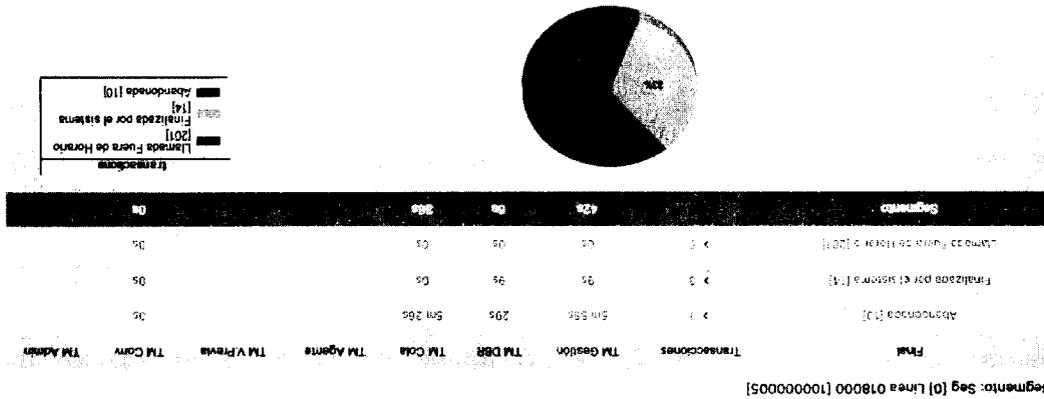


### Chat Web

Segmento: Seg [0] Chat Web [100000007]

Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admín
Abandonada [10]	> 19	5m 21s	0s	5m 21s			0s	
Afectación Ambiental [214]	> 1	31m 34s	0s	0s	27m 34s	27m 34s	0s	0s
Contesta Transferencia [504]	> 70	13m	0s	6s	11m 53s	11m 53s	0s	0s
Estado de Cuenta [503]	> 70	17m 58s	0s	29s	17m 41s	17m 40s	0s	0s
Falla en la prestación del ser [344]	> 1	37m 40s	0s	0s	37m 50s	37m 31s	0s	0s
Fallas en la conexión del serv [401]	> 1	21m 32s	0s	6s	21m 53s	21m 33s	0s	0s
Finalizadas por el sistema [14]	> 1	10m 15s	0s	0s	10m 15s	10m 15s	0s	0s
Horarios [500]	> 73	9m 0s	0s	1m 5s	9m 8s	8m 6s	0s	0s
Medios de Pago [502]	> 11	1s 11,0s	0s	0s	21s 2,0s	21s 2s	0s	19s
No contesta Transferencia [990]	> 4	1m 7s	0s	0s	1m 11s	1m 12s	0s	0s
Tarifa incorrecta [119]	> 2	15m 42s	0s	0s	15m 42s	15m 42s	0s	0s
<b>Segmento</b>		<b>12m 64s</b>	<b>0s</b>	<b>1m 5s</b>	<b>11m 50s</b>	<b>11m 52s</b>	<b>0s</b>	<b>1s</b>





Línea de atención

Meraki TIC



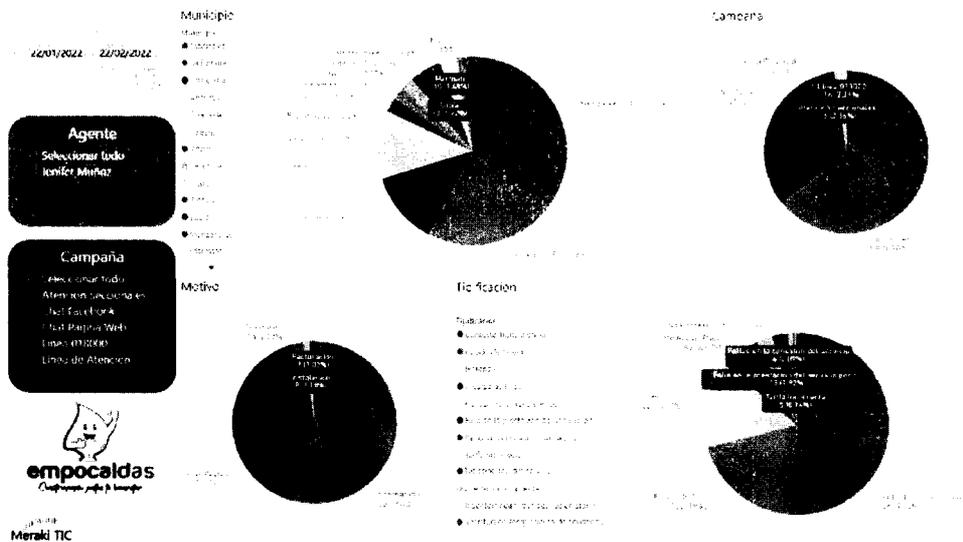
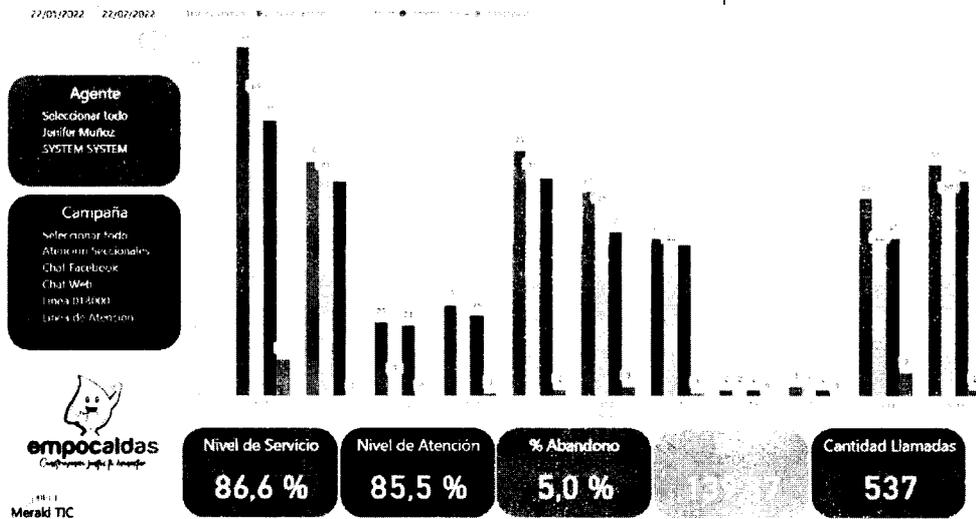




Tableros de Control

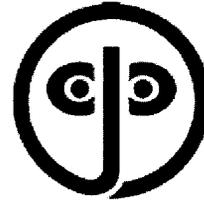
Se identifica aumento en los abandonos en intervalo de 8 a 10 de la mañana, por lo cual se debe reforzar la capacidad de atención de los canales de atención.

Gráfico de Llamadas Entrantes por Tramo



UNIDAD  
ADMINISTRATIVA  
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL  
DE CONTADORES**



Certificado No:

0 6 7 0 0 4 A F 3 4 4 B A E 5 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 28 días del mes de Enero 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](http://www.jcc.gov.co) digitando el número del certificado

Manizales, febrero 22 de 2022

Señores  
**EMPOCALDAS S.A. E.S.P.**  
Ciudad

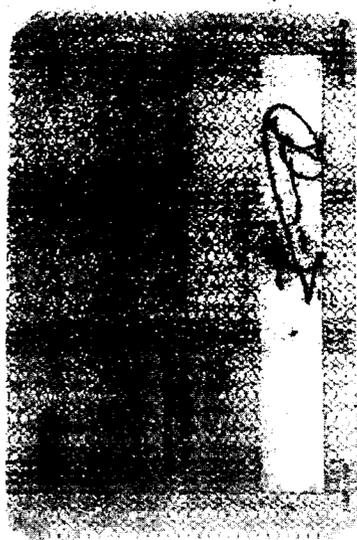
**REF: Certificación pago de los aportes parafiscales**

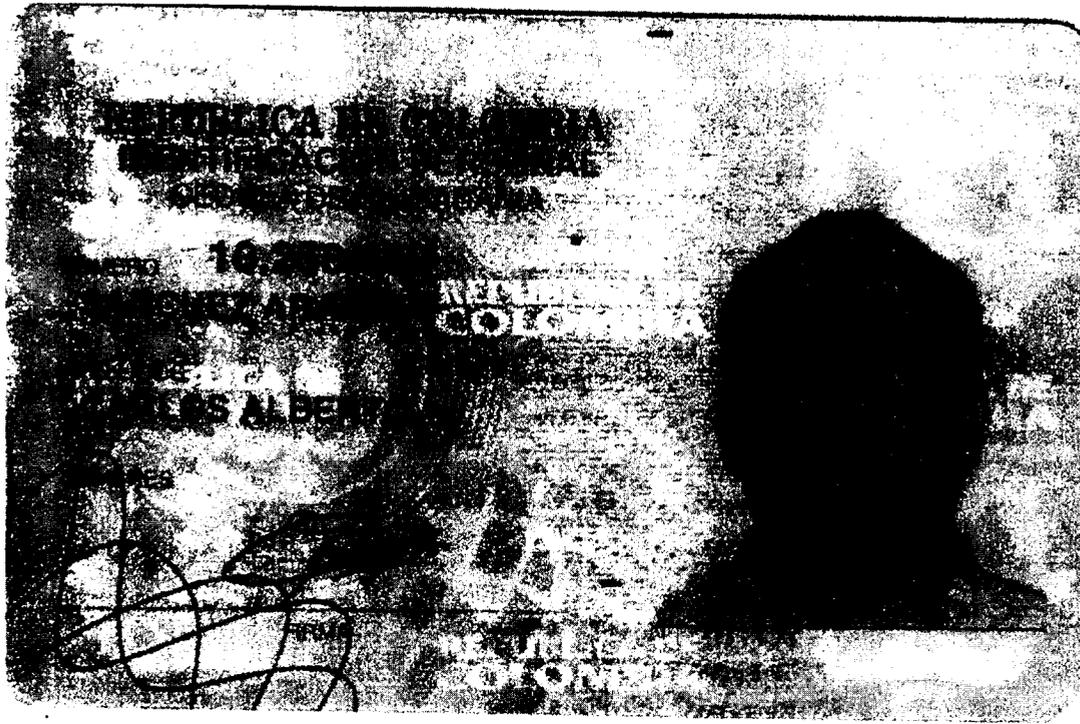
Para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 y demás normas concordantes, La suscrita Representante Legal: **Luz Andrea Vásquez López** con cedula de ciudadanía No. 30.400.250 expedida en Manizales Caldas, de la empresa MERAKI TIC S.A.S. con NIT 900.949.690-0, y de la otra **Carlos Alberto Sánchez Arango**, identificado con cedula de ciudadanía 10.258.893 de la ciudad de Manizales, en calidad de contador de la sociedad MERAKI TIC S.A.S. se permiten certificar bajo gravedad de juramento que la mencionada empresa ha efectuado correcta y adecuadamente, el pago de sus Aportes al Sistema Integral de Seguridad Social correspondientes a la nómina de sus empleados, durante los últimos seis (6) meses calendario, contados desde la fecha de la presente certificación hacia atrás.

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

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

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





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 Sánchez Torres*  
REGISTRADOR NACIONAL  
CARLOS ARIEL SANCHEZ TORRES



A-0900100-00077881-M-0010258893-20080924

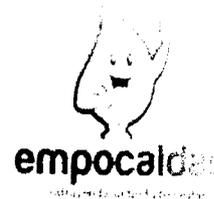
0003683492A 1

4480002159

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

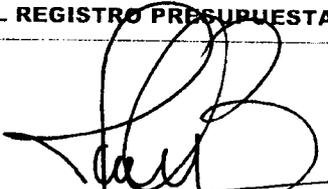


**FECHA DE EXPEDICION** 2022/01/20  
**CERTIFICADO DISPON. NRO** - 000178  
**COMPROMISO QUE AMPARA** CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS N°046 ENE 19 DE 2022 ADMINISTRACION,  
ACTUALIZACION Y SOPORTE PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER  
**BENEFICIARIO** MERAKITIC SAS  
**C.C NRO** 900949690

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
<b>TOTAL REGISTRO PRESUPUESTAL</b>		<b>40,304,110</b>

PLAZO DE EJECUCION 342 DIAS

  
**JOSE OSCAR BEDOYA AGUIRRE**  
Jefe Sección Presupuesto



**MERAKI TIC SAS**

NIT: 900949690-0

Régimen: Responsable del impuesto sobre las ventas -IVA

Tipo de persona: Jurídica

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

Tel. 3148905634

Autorización facturación electrónica No. 18763004571385 válida desde 2020-02-25 hasta 2022-02-25 rango desde FE1 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.

<b>Cliente:</b>	EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
<b>NIT:</b>	890803239-9
<b>Dirección:</b>	Carrera 23 No: 75 - 82, Manzales, Caldas, Colombia
<b>Teléfono:</b>	5768867080
<b>Email:</b>	facturacionelectronica@empocaldas.com.co
<b>Tipo de negociación:</b>	Contado
<b>Medio de Pago:</b>	Consignación bancaria
<b>Total de Líneas:</b>	3

<b>FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA:</b>	FE394				
<b>MONEDA:</b>	COP Colombia, Pesos				
<b>HORA EMISIÓN:</b>	15:33:30				
<b>FECHA FIRMADO:</b>	22/02/2022 20:33:32				
<b>FECHA DE EMISIÓN</b>					
<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>					
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO
22	02	2022	25	02	2022

#	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	U. MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO U.	IVA	DCTO.	TOTAL
1	104	ADMINISTRACIÓN TI Administración PBX y Contact Center	WSD	1,00	\$1.854.000,00	19,00	0,00	\$1.854.000,00
2	106	LICENCIA PBX Licencias extensión suscripción mes	S7	1,00	\$674.000,00	19,00	0,00	\$674.000,00
3	100	CONTACT CENTER Puesto Omnicanal	S7	1,00	\$551.000,00	19,00	0,00	\$551.000,00

<b>Notas:</b>	<b>Subtotal:</b>	\$3.079.000,00
	<b>Cargos:</b>	\$0,00
	<b>Descuento:</b>	\$0,00
	<b>IVA:</b>	\$585.010,00
<b>SON:</b> (tres millones seiscientos sesenta y cuatro mil diez pesos )	<b>Total de la operación:</b>	\$3.664.010,00
<b>CUFE:</b> d6c9fb8d531d520c97ea8c04f50f171d7bad987e9e3b215bfdbafcd277d150ad17f512ad6e72e37c0b43ef1f9abedf1	<b>Total:</b>	\$3.664.010,00

IMPUESTO	BASE	TARIFA	IMPORTE
<b>IMPUESTOS</b>			
01 IVA	\$3.079.000,00	19,00%	\$585.010,00

**Firma Digital:**  
 c8YwWgnZ4A0T7icQN1K15q1+Oxa5mYxRuCBHS/rkuzfCamUYfklucO9fth8koiz/wR4iilMvRv6l+0wAtuAJmpv0OabOI7/P9QcdMJwl. uJ.YyZVk  
 10yCoR5iCip3P2xxRRUlmH5i/z7gKIN0daXHuaqv104Mvi6Cp3bargnxKabOmW9CZ.Ji hrGiUn5fDmtPwbHdKXCP9S/fbmlhaqfofKKfo+XiIXFuSdfNy  
 d05af70F.NWnEjvD2R51Vscalm6T0100QChJkLxbRbjq/QPTwNmDGHYY3RkeXCRXXIO1QIIBpab8WQIaruNJ2l.FIGHI3ilpMM/F73cf2uv5ieAg=

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.

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.

