


| | | | |
|--|---|--|--------------------------|
|  | GESTIÓN DE CONTRATACIÓN | | F-GC-29 |
| | LISTA CHEQUEO PAGO DE ACTAS - CONTRATOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y CONSULTORÍA | | Versión:06 2022-06-22 |

con la certificación.

| | | | | | |
|------------------------|--|---------|-----|---------------------------------|--------------|
| # CONTRATO Y AÑO | 0046/2022 ✓ | Acta N° | 7 ✓ | 1. VALOR INICIAL (incluido IVA) | 40.304.110 ✓ |
| | | | | 2. VALOR ADICIÓN (+) | 7.212.590 ✓ |
| CONTRATISTA | MERAKI TIC S.A.S ✓ | | | 3. VALOR TOTAL (1+2) | 47.516.700 ✓ |
| NIT O CC: | 900.949.690-0 | | | 4. VALOR ACTAS ANTERIORES (-) | 25.189.656 ✓ |
| CDP (#, rubro y fecha) | 00178 DEL 11 DE ENERO DE 2022 000480 DEL 24 DE MARZO 2022 ✓ | | | 5. VALOR PRESENTE ACTA (-) | 4.465.409 ✓ |
| RP (#, rubro y fecha) | 000292 DEL 20 DE ENERO DE 2022 ✓ 000585 DEL 01 DE ABRIL DE 2022 | | | 6. VALOR NO EJECUTADO (3-4-5) | 17.861.635 ✓ |

OBJETO DEL CONTRATO: 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 |

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 Caïmona 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 |

Re. PATRY
25-08-2022
4:3 pm

Fecha de presentación agosto 24 de 2022

| DATOS DEL SUPERVISOR | |
|-------------------------------|------------------------------------|
| DIANA PATRICIA SALAZAR MONTES | JEFE SECCIÓN SISTEMAS, SUPERVISORA |
| NOMBRE | CARGO |
| | <u>[Firma]</u> FIRMA |

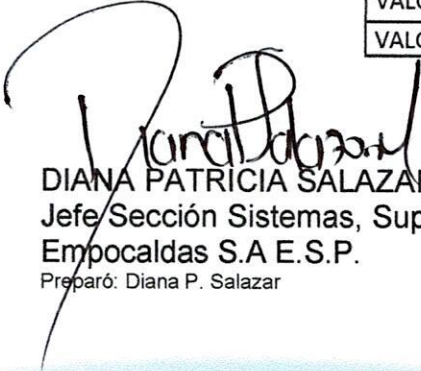
| DATOS PARA LA TRANSFERENCIA DE PAGOS | | |
|--------------------------------------|----------------|------------|
| 084100158504 | AHORROS | DAVIVIENDA |
| CUENTA | TIPO DE CUENTA | BANCO |

ACTA DE RECIBO # 7 ✓

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

En la ciudad de Manizales a los veinticuatro (24) días del mes de agosto 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. 7 correspondiente al mes de agosto según Contrato No. 0046 de 2022. ✓

| | |
|--------------------|--------------|
| VALOR CONTRATO | \$40.304.110 |
| ADICION 1 | \$7.212.590 |
| 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 |
| VALOR EJECUTADO | \$29.655.065 |
| VALOR POR EJECUTAR | \$17.861.635 |


DIANA PATRICIA SALAZAR MONTES ✓
Jefe Sección Sistemas, Supervisora
Empocaldas S.A E.S.P.
Preparó: Diana P. Salazar


HENRY GÓMEZ GAITÁN ✓
Representante Legal
MERAKITIC


Manizales, agosto 23 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


REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **10.258.893**
SANCHEZ ARANGO

APELLIDOS **SANCHEZ**
CARLOS ALBERTO

NOMBRES

FIRMA




FECHA DE NACIMIENTO **06-ENE-1963**
MANIZALES
(CALDAS)
 LUGAR DE NACIMIENTO

1.67 **O+** **M**
 ESTATURA G.S. RH SEXO

26-FEB-1981 MANIZALES
 FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

INDICE DERECHO





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

58119-T

CARLOS PASCUAL
SANCHEZ SANCHEZ
C.C. 1888888
RESOLUCIÓN RESOLUCIÓN 25
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

FECHA 04/05/99

[Firma]

18888888



[Firma]

FIRMA DEL TITULAR

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como
CONTADOR PÚBLICO de acuerdo con lo establecido en
la ley 43 de 1990.

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla
al Ministerio de Educación Nacional, Junta Central de
Contadores.

015316

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

1997E885707A7647

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 7 días del mes de Junio 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



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

Tipo de negociación: Crédito
Medio de Pago: Consignación bancaria
Fecha de Pago: 26/08/2022

Total de Lineas: 3

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA: FE538
MONEDA: COP Colombia, Pesos
HORA EMISIÓN: 20:05:56
FECHA FIRMADO: 23/08/2022 20:05:59

FECHA DE EMISIÓN

FECHA DE VENCIMIENTO

| DIA | MES | AÑO | DIA | MES | AÑO |
|-----|-----|------|-----|-----|------|
| 23 | 08 | 2022 | 26 | 08 | 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 | \$796.445,00 | 19,00 | 0,00 | \$796.445,00 |
| 3 | 100 | CONTACT CENTER Puesto Omnicanal | S7 | 2,00 | \$551.000,00 | 19,00 | 0,00 | \$1.102.000,00 |

Notas:

SON: (cuatro millones cuatrocientos sesenta y cinco mil cuatrocientos diez pesos)

CUFE: 94847170d9fb426540de8dcd1f834dfa4b0bc96fe1ca603a2d9575be23da34db94a070e2c0bc00917abde775d99d0cc0

| | |
|------------------------|----------------|
| Subtotal: | \$3.752.445,00 |
| Cargos: | \$0,00 |
| Descuento: | \$0,00 |
| IVA: | \$712.965,00 |
| Total de la operación: | \$4.465.410,00 |
| Total: | \$4.465.410,00 |

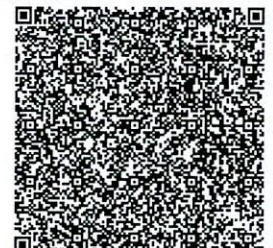
| IMPUESTO | BASE | TARIFA | IMPORTE |
|-----------|----------------|--------|--------------|
| IMPUESTOS | | | |
| 01 IVA | \$3.752.445,00 | 19,00% | \$712.965,00 |

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: DqkltRZamwcn9n0sgZugRdeWGDLYSNuv0WkMhYbsvdllwquam7v2wp9J1akt6ZpGNoIT5dQlfb+JTUHYaCqolG0Op3Ej+cOexd93NfxE2Jxp1fDYghqzqX8iqDh+64tuwFYOUKkJ16GqyYc50qj6KJ2g967o7IDi32DnLuq0prUJIBX7S4iv4hq02TZ3xuB55I6izh5DR7ejsmhERzsX82uyaUuH/vqOgJKWghe08PavzZDWGGIF5LYYVlKa/4BYOEefgX3e8GfvX09gAfyHPnDdwO9K5GHQYqN8UKV3n0iwYQNgqWbN4qQ+wj9cS0hUDqLfqXylcRuOQ==

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.



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 ✓

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 |
| ADICION 1 | \$7.212.590 |
| 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 |
| VALOR EJECUTADO | \$29.655.065 ✓ |
| VALOR POR EJECUTAR | \$17.861.635 ✓ |

Manizales, 24 de agosto de 2022


DIANA PATRICIA SALAZAR MONTES ✓

Jefe Sección Sistemas

Supervisora

Preparó: Diana P. Salazar

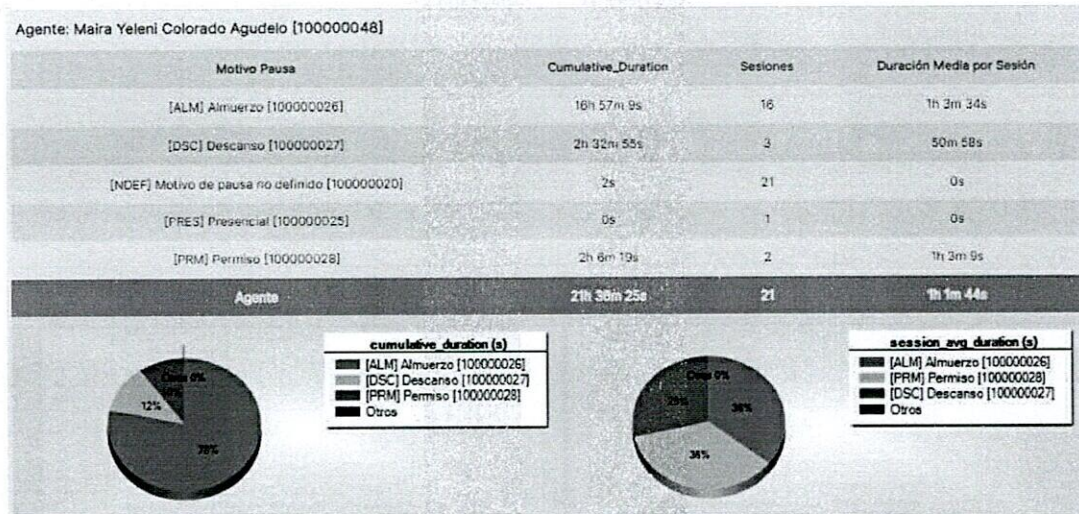
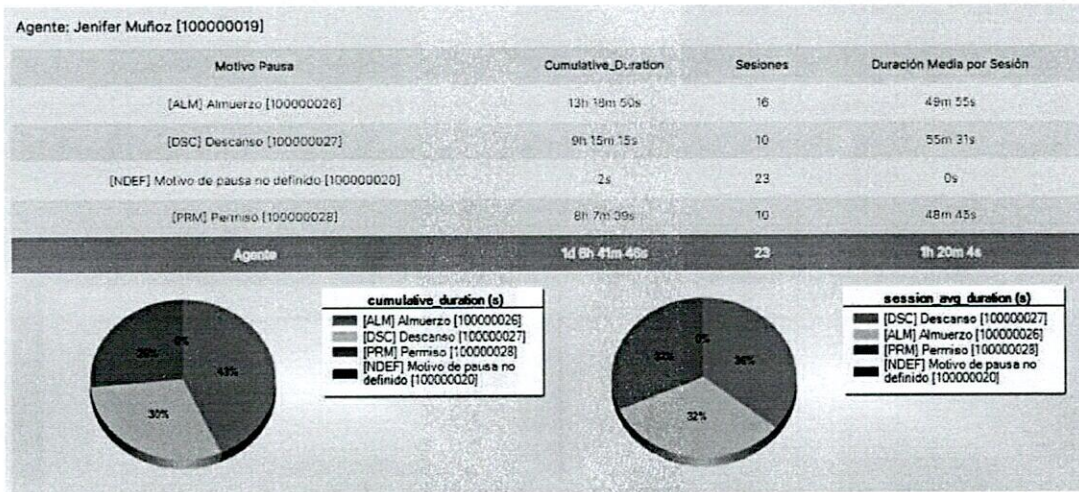


Administración PBX

| 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: | 9 |
| Documento N° | 1 |
| Revisión: | Versión 1 |
| Fecha: | 24/08/2022 |

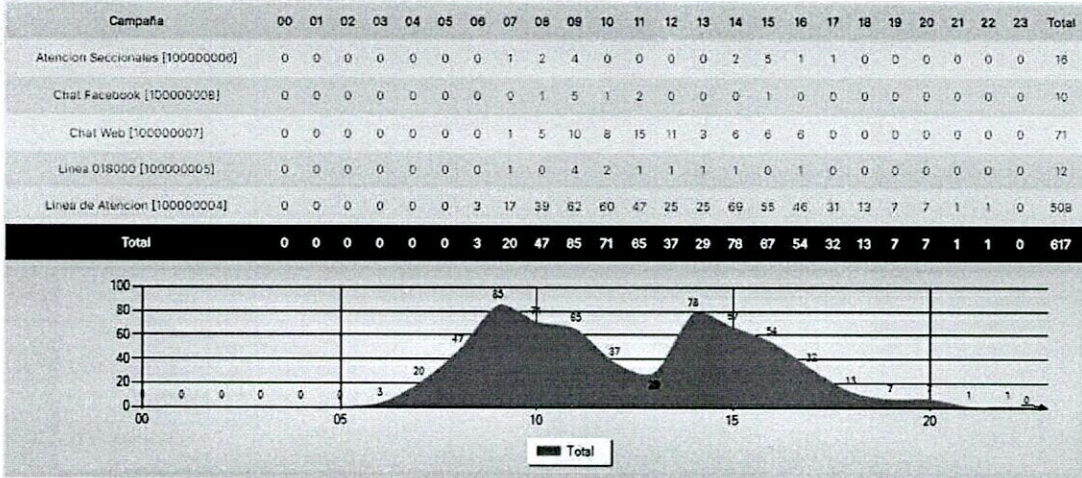
Durante el mes de julio – agosto se atiende los servicios telefónicos de la línea del conmutador, línea 018000, chat de Facebook, chat de página web, Telegram se registran más de 600 transacciones recibidas por los asesores del servicio, a continuación, unos indicadores de atención

Tiempos de motivos de pausa por parte de los asesores

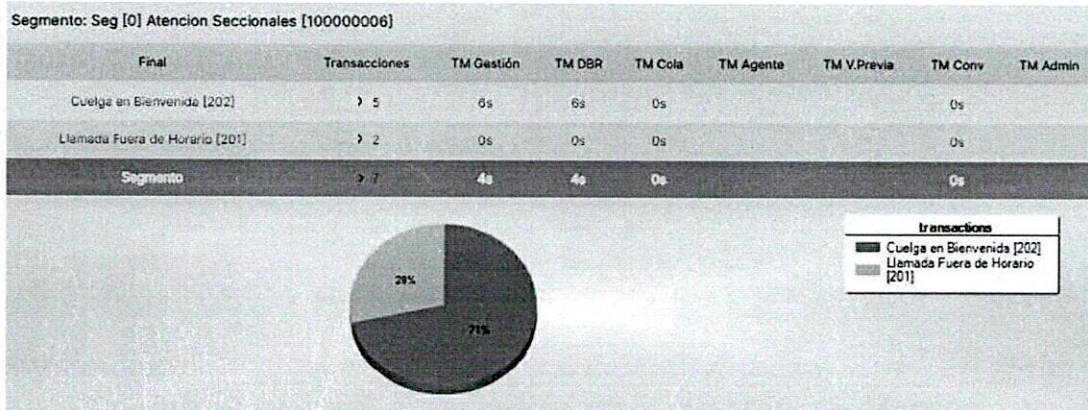
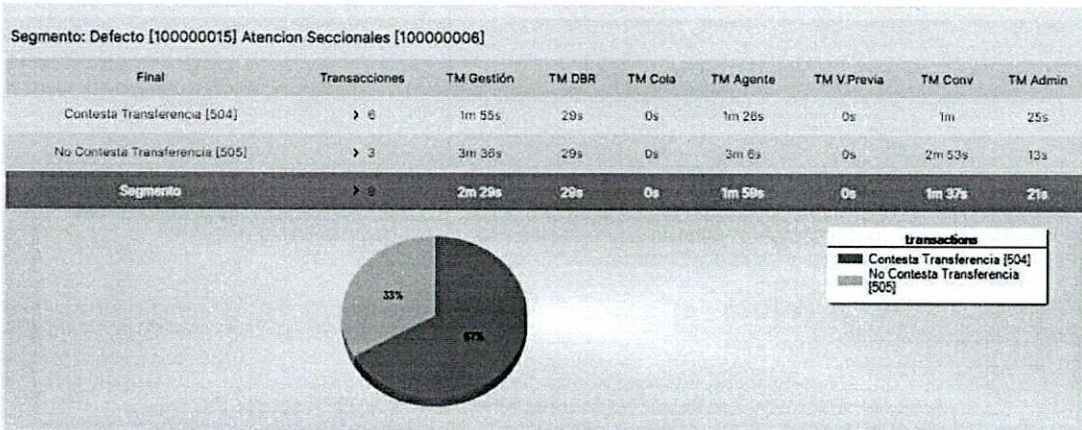




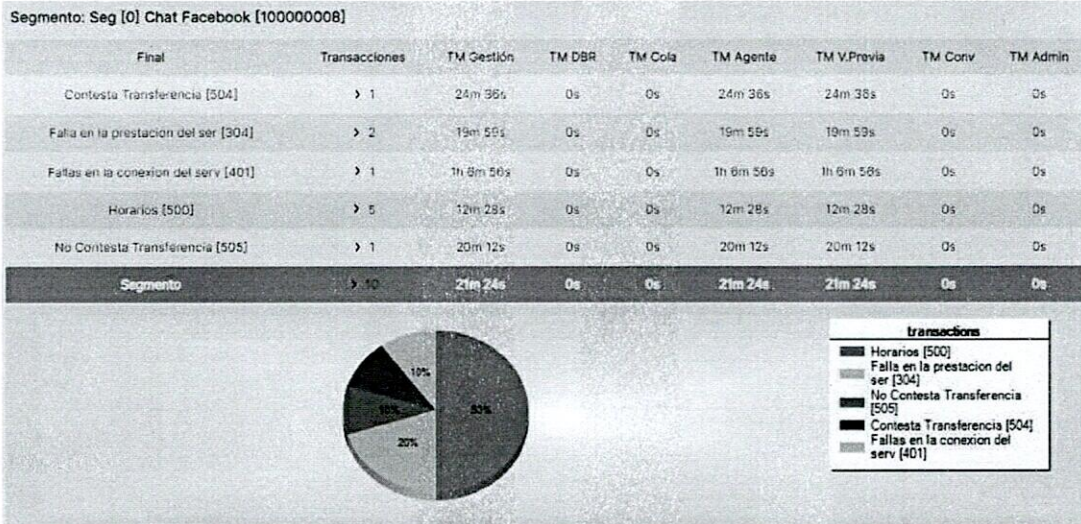
Total, de transacciones distribuidas por los canales de atención



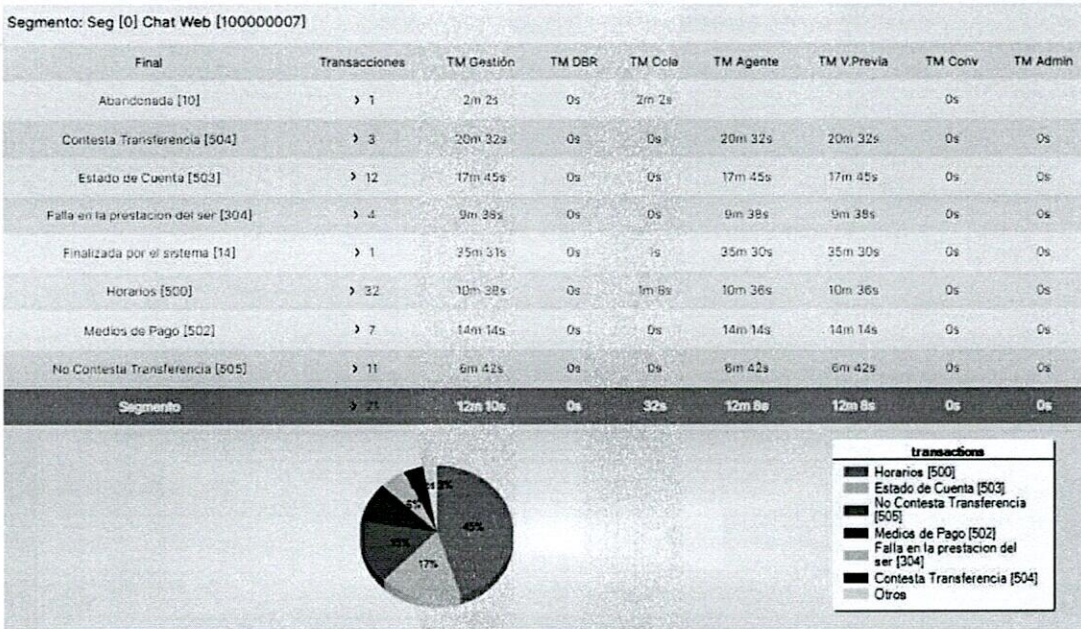
Atención seccionales



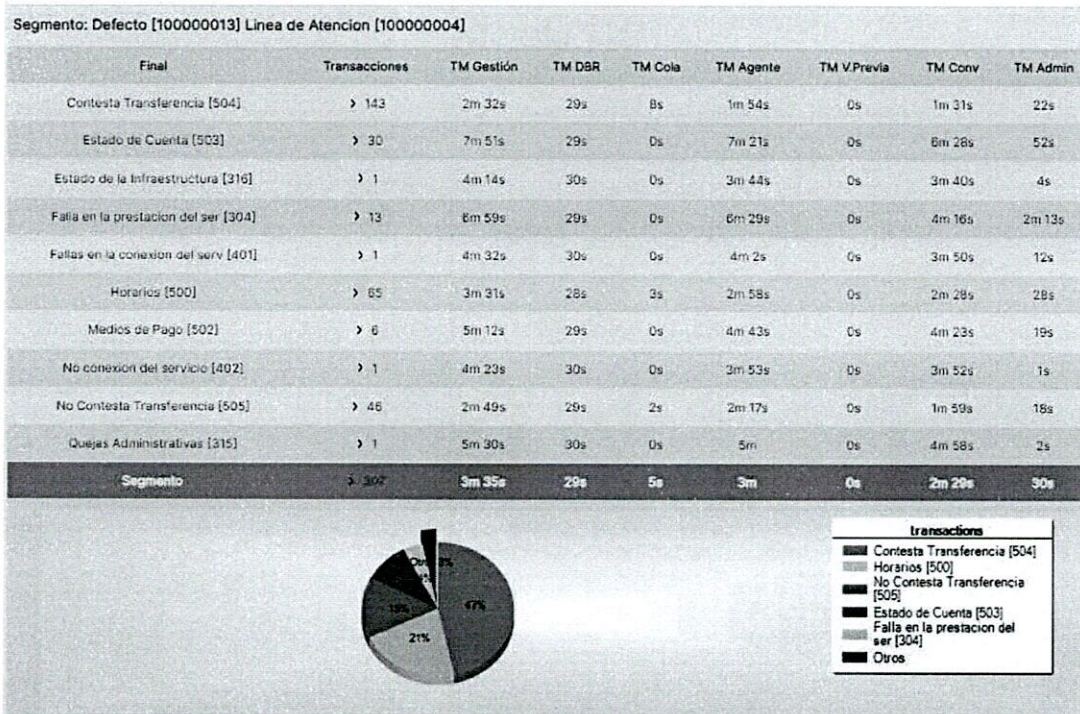
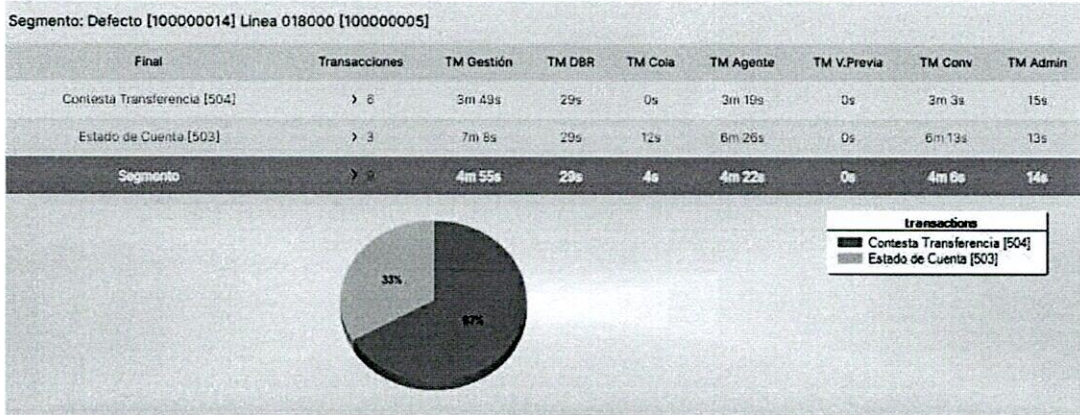
Chat de Facebook



Chat Web



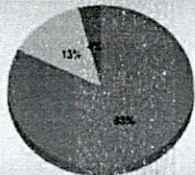
Línea de atención





Segmento: Seg [0] Línea de Atención [100000004]

| Final | Transacciones | TM Gestión | TM DBR | TM Cola | TM Agente | TM V.Previa | TM Conv | TM Admin |
|--------------------------------|-----------------|------------|-----------|------------|-----------|-------------|-----------|----------|
| Abandonada [10] | > 8 | 10m 41s | 29s | 10m 11s | | | 0s | |
| Cuelga en Bienvenida [202] | > 27 | 11s | 11s | 0s | | | 0s | |
| Llamada Fuera de Horario [201] | > 166 | 0s | 0s | 0s | | | 0s | |
| Segmento | > 201 | 27s | 2s | 24s | | | 0s | |



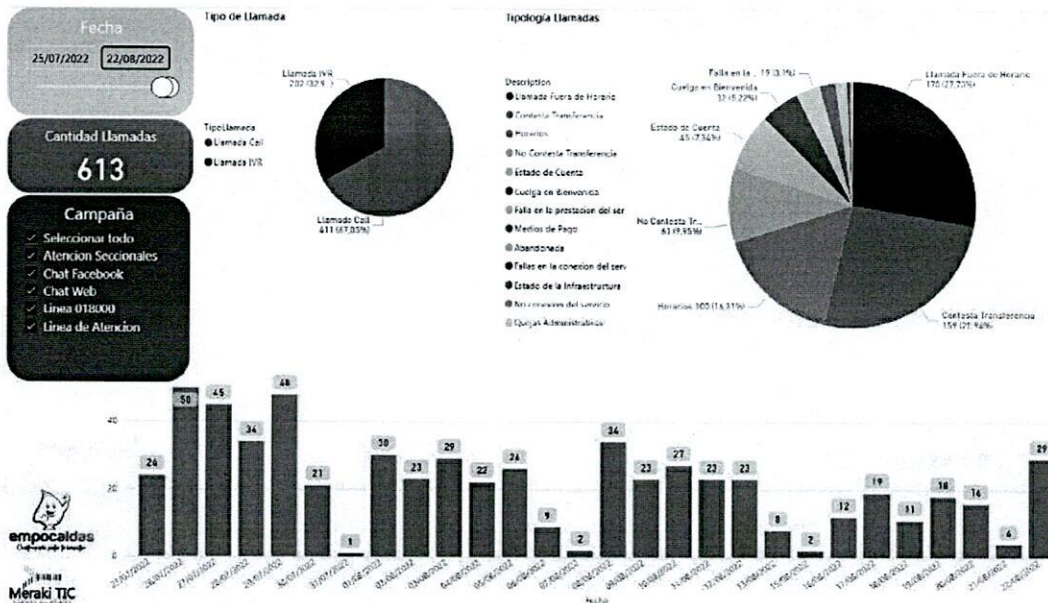
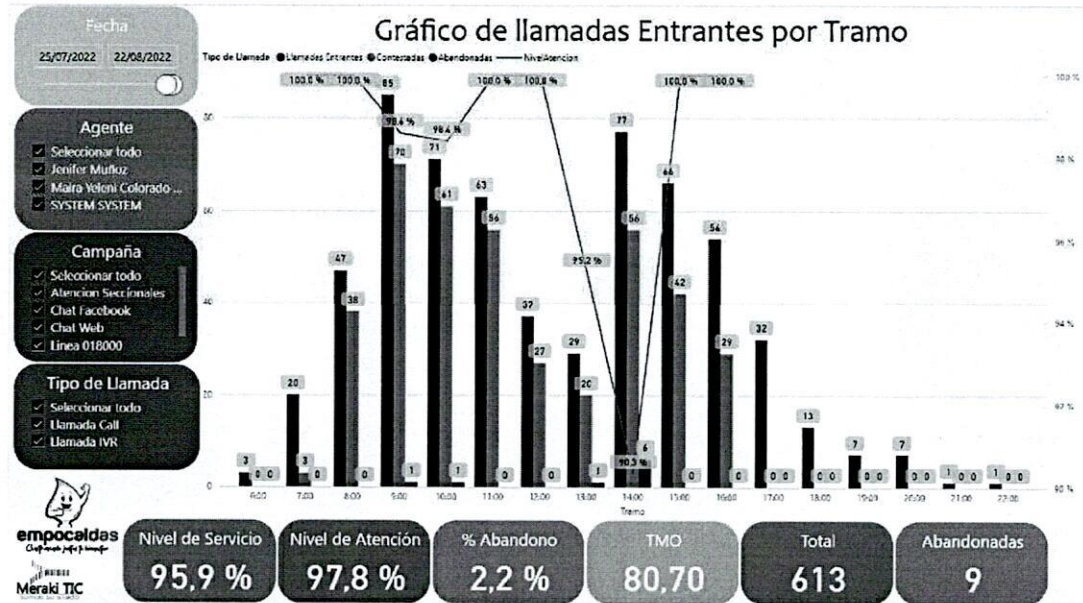
| transacciones | |
|---------------|--------------------------------|
| ■ | Llamada Fuera de Horario [201] |
| ■ | Cuelga en Bienvenida [202] |
| ■ | Abandonada [10] |

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.Conv. | Teléfonos | Can. | Orig. | Dest. |
|----------------|------------|---------------------|-----------|--------------------------------|-------------|-----------|-----------|---------|-----------|------------|------|--|--------------------------------|
| > 100050049 | 100000004 | 22/08/2022 18:25:19 | 202 | Cuelga en Bienvenida | 0s | | 5s | 1s | 0s | | 📞 | 3153819833 | 902 |
| > 100050048 | 100000004 | 22/08/2022 16:17:09 | 504 | Contesta Transferencia | 0s | 1m 39s | 2m 9s | 3s | 1m 38s | 0220, 0221 | 📞 | 3122579375 | 902 |
| > 100050042 | 100000004 | 22/08/2022 16:01:29 | 503 | Estado de Cuenta | 0s | 6m 29s | 6m 59s | 3s | 6m 25s | , 909 | 📞 | 3117466933 | 902 |
| > 100050045 | 100000007 | 22/08/2022 16:09:46 | 500 | Horarios | 0s | 12m 59s | 12m 59s | 0s | 12m 59s | | 💬 | Chat User: from: sac.empocaldas.com.co | ChatEmpoV2 |
| > 100050022 | 100000007 | 22/08/2022 13:16:12 | 505 | No Contesta Transferencia | 0s | 10m 57s | 10m 57s | 0s | 10m 57s | | 💬 | Chat User: from: sac.empocaldas.com.co | ChatEmpoV2 |
| > 100050007 | 100000007 | 22/08/2022 11:57:13 | 500 | Horarios | 1m 15s | 5m 55s | 7m 10s | 0s | 5m 55s | | 💬 | Chat User: from: sac.empocaldas.com.co | ChatEmpoV2 |
| > 100048182 | 100000008 | 29/07/2022 9:13:07 | 304 | Falla en la prestación del ser | 0s | 31m 5s | 31m 5s | 0s | 31m 5s | | 🗨️ | "Viviana Marcela Agudelo Ramirez" <4011470082229976> | "Empocaldas" <867889593292780> |
| > 100048175 | 100000008 | 29/07/2022 9:12:39 | 401 | Fallas en la conexión del serv | 0s | 1h 6m 56s | 1h 6m 56s | 0s | 1h 6m 56s | | 🗨️ | "MeLir Garcia" <5178551725585045> | "Empocaldas" <867889593292780> |
| > 100048069 | 100000008 | 29/07/2022 9:52:35 | 500 | Horarios | 0s | 5m 4s | 5m 4s | 0s | 5m 4s | | 🗨️ | "Juan Diego Giraldo Castañeda" <3867801372343437> | "Empocaldas" <867889593292780> |
| > 100047986 | 100000008 | 27/07/2022 11:50:14 | 500 | Horarios | 0s | 2m 20s | 2m 20s | 0s | 2m 20s | | 🗨️ | "Jhon Echeverri" <4082905184132920> | "Empocaldas" <867889593292780> |

Tableros de Control

Se identifica aumento en la atención de los diferentes canales.



Fecha: 25/07/2022 - 24/08/2022

Agente: Seleccionar todo
 Jennifer Muñoz
 Maira Yeloni Colorado

Motivo Pausa: Seleccionar todo
 Almuerzo
 Descanso

Servicio: Seleccionar todo
 Atención Empocaldas

| Agente | Inicio Sesión | Fin Sesión | Inicio Pausa | Fin Pausa | Pausa | Duración | Minutos |
|-------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------|-----------------|----------------|
| Jennifer Muñoz | 25/07/2022 11:42:02 | 25/07/2022 17:00:15 | 25/07/2022 12:04:31 | 25/07/2022 12:57:02 | Almuerzo | 00:52:31 | 52.33 |
| Maira Yeloni Colorado Agudelo | 25/07/2022 11:42:02 | 25/07/2022 17:00:00 | 25/07/2022 12:50:39 | 25/07/2022 13:55:57 | Almuerzo | 00:57:18 | 57.30 |
| Maira Yeloni Colorado Agudelo | 26/07/2022 7:58:12 | 26/07/2022 16:59:29 | 26/07/2022 13:02:34 | 26/07/2022 14:03:57 | Almuerzo | 01:01:23 | 61.35 |
| Jennifer Muñoz | 26/07/2022 7:58:54 | 26/07/2022 16:59:22 | 26/07/2022 12:00:17 | 26/07/2022 12:58:45 | Almuerzo | 00:58:29 | 58.48 |
| Jennifer Muñoz | 26/07/2022 7:58:54 | 26/07/2022 16:59:22 | 26/07/2022 15:26:17 | 26/07/2022 15:27:43 | Descanso | 00:01:26 | 1.43 |
| Maira Yeloni Colorado Agudelo | 27/07/2022 7:58:14 | 27/07/2022 16:58:05 | 27/07/2022 12:00:15 | 27/07/2022 12:59:30 | Descanso | 00:59:15 | 59.25 |
| Maira Yeloni Colorado Agudelo | 27/07/2022 7:58:14 | 27/07/2022 16:58:05 | 27/07/2022 12:05:54 | 27/07/2022 13:03:09 | Almuerzo | 00:48:29 | 48.45 |
| Jennifer Muñoz | 27/07/2022 7:59:37 | 27/07/2022 16:58:41 | 27/07/2022 12:02:23 | 27/07/2022 12:48:02 | Descanso | 00:45:39 | 45.66 |
| Jennifer Muñoz | 27/07/2022 7:59:37 | 27/07/2022 16:58:41 | 27/07/2022 12:01:45 | 27/07/2022 12:59:20 | Almuerzo | 00:57:35 | 57.58 |
| Maira Yeloni Colorado Agudelo | 28/07/2022 7:55:33 | 28/07/2022 16:56:36 | 28/07/2022 13:05:00 | 28/07/2022 13:57:18 | Almuerzo | 00:52:18 | 52.30 |
| Jennifer Muñoz | 28/07/2022 7:56:54 | 28/07/2022 16:56:50 | 28/07/2022 12:05:05 | 28/07/2022 12:56:12 | Almuerzo | 00:51:07 | 51.12 |
| Jennifer Muñoz | 29/07/2022 7:12:57 | 29/07/2022 13:23:21 | 29/07/2022 8:16:24 | 29/07/2022 9:31:07 | Descanso | 00:14:43 | 14.73 |
| Jennifer Muñoz | 29/07/2022 7:12:57 | 29/07/2022 13:23:21 | 29/07/2022 8:41:47 | 29/07/2022 10:07:34 | Descanso | 00:20:47 | 20.78 |
| Maira Yeloni Colorado Agudelo | 01/08/2022 7:52:32 | 01/08/2022 16:59:38 | 01/08/2022 13:04:43 | 01/08/2022 13:58:26 | Almuerzo | 00:53:43 | 53.72 |
| Total | | | | | | 18:04:09 | 2524.15 |

Pausas en Minutos por Agente

Fecha: 25/07/2022 - 22/08/2022

Agente: Seleccionar todo
 Jennifer Muñoz
 Maira Yeloni Colorado Agudelo

| Agente | Día | Inicio Sesión | Fin Sesión | Primera Llamada | Última Llamada | Transacciones | Transacciones Media | Transacciones Voz | D |
|-------------------------------|------------|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------|---------------------|-------------------|---|
| Jennifer Muñoz | 25/07/2022 | 25/07/2022 8:03:39 | 25/07/2022 17:03:15 | 25/07/2022 8:19:05 | 25/07/2022 16:40:34 | 10 | 3 | 7 | 6 |
| Maira Yeloni Colorado Agudelo | 25/07/2022 | 25/07/2022 8:00:28 | 25/07/2022 17:00:00 | 25/07/2022 8:08:46 | 25/07/2022 16:27:10 | 12 | 1 | 11 | 7 |
| Jennifer Muñoz | 26/07/2022 | 26/07/2022 7:58:54 | 26/07/2022 16:59:27 | 26/07/2022 8:40:14 | 26/07/2022 16:32:15 | 12 | 2 | 10 | 6 |
| Maira Yeloni Colorado Agudelo | 26/07/2022 | 26/07/2022 7:58:12 | 26/07/2022 16:59:29 | 26/07/2022 8:28:39 | 26/07/2022 16:55:12 | 23 | 4 | 19 | 6 |
| Jennifer Muñoz | 27/07/2022 | 27/07/2022 7:59:37 | 27/07/2022 16:58:41 | 27/07/2022 8:59:29 | 27/07/2022 15:28:54 | 14 | 3 | 11 | 6 |
| Maira Yeloni Colorado Agudelo | 27/07/2022 | 27/07/2022 7:56:14 | 27/07/2022 16:58:05 | 27/07/2022 8:40:28 | 27/07/2022 15:33:06 | 22 | 6 | 16 | 6 |
| Jennifer Muñoz | 28/07/2022 | 28/07/2022 7:56:54 | 28/07/2022 16:56:50 | 28/07/2022 10:00:49 | 28/07/2022 16:05:00 | 14 | 4 | 10 | 5 |
| Maira Yeloni Colorado Agudelo | 28/07/2022 | 28/07/2022 7:55:33 | 28/07/2022 16:56:36 | 28/07/2022 8:10:06 | 28/07/2022 15:47:37 | 13 | 6 | 7 | 4 |
| Jennifer Muñoz | 29/07/2022 | 29/07/2022 7:12:57 | 29/07/2022 13:23:21 | 29/07/2022 8:05:43 | 29/07/2022 12:43:34 | 7 | 2 | 5 | 3 |
| Maira Yeloni Colorado Agudelo | 29/07/2022 | 29/07/2022 6:54:10 | 29/07/2022 13:25:16 | 29/07/2022 7:41:22 | 29/07/2022 13:11:52 | 9 | 1 | 8 | 5 |
| Jennifer Muñoz | 01/08/2022 | 01/08/2022 8:01:27 | 01/08/2022 17:05:29 | 01/08/2022 8:42:13 | 01/08/2022 15:46:01 | 10 | 3 | 7 | 5 |
| Maira Yeloni Colorado Agudelo | 01/08/2022 | 01/08/2022 7:52:32 | 01/08/2022 16:59:38 | 01/08/2022 8:41:05 | 01/08/2022 16:58:23 | 14 | 1 | 13 | 7 |
| Jennifer Muñoz | 02/08/2022 | 02/08/2022 7:53:51 | 02/08/2022 17:00:12 | 02/08/2022 8:39:50 | 02/08/2022 15:38:10 | 8 | 1 | 7 | 7 |
| Maira Yeloni Colorado Agudelo | 02/08/2022 | 02/08/2022 7:55:20 | 02/08/2022 17:01:08 | 02/08/2022 9:00:55 | 02/08/2022 15:51:52 | 12 | 2 | 10 | 7 |
| Jennifer Muñoz | 03/08/2022 | 03/08/2022 7:56:31 | 03/08/2022 17:05:58 | 03/08/2022 8:03:57 | 03/08/2022 16:04:40 | 11 | 0 | 11 | 7 |
| Maira Yeloni Colorado Agudelo | 03/08/2022 | 03/08/2022 8:10:04 | 03/08/2022 17:01:45 | 03/08/2022 8:15:35 | 03/08/2022 16:06:25 | 9 | 0 | 9 | 7 |
| Jennifer Muñoz | 04/08/2022 | 04/08/2022 8:03:04 | 04/08/2022 17:02:29 | 04/08/2022 10:09:23 | 04/08/2022 16:58:58 | 9 | 2 | 7 | 6 |
| Maira Yeloni Colorado Agudelo | 04/08/2022 | 04/08/2022 8:06:03 | 04/08/2022 17:00:26 | 04/08/2022 8:43:31 | 04/08/2022 16:53:35 | 7 | 1 | 6 | 5 |
| Jennifer Muñoz | 05/08/2022 | 05/08/2022 7:07:08 | 05/08/2022 12:56:50 | 05/08/2022 7:43:25 | 05/08/2022 11:20:41 | 8 | 2 | 6 | 4 |
| Maira Yeloni Colorado Agudelo | 05/08/2022 | 05/08/2022 6:58:51 | 05/08/2022 12:58:03 | 05/08/2022 7:22:58 | 05/08/2022 11:35:05 | 9 | 1 | 8 | 5 |

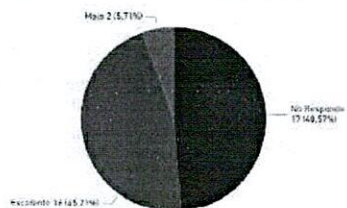
Cantidad Llamadas: 325 **Cantidad Media:** 80

Encuesta de Satisfacción

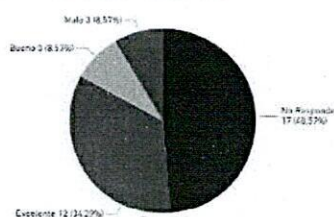
Fecha
25/07/2022 23/08/2024

Cantidad Encuestas
35

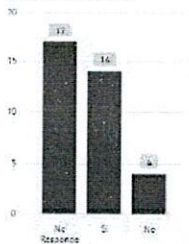
Como fue la atención recibida por parte del funcionario de Empecaldas



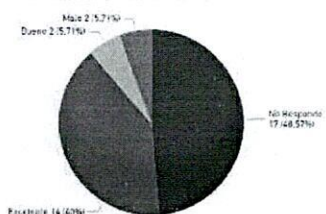
Como califica su experiencia general con nuestro servicio



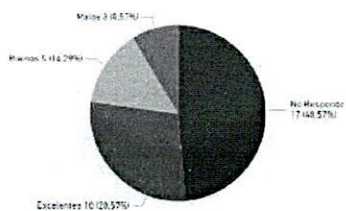
Fue resuelta su solicitud?



Como califica el tiempo de espera para la atención



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



**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. FE538Fecha de generación de la factura electrónica de venta:
(fecha de la firma electrónica):
2022-08-23 12:00:00.000 UTC-5Estado vigente:
TÍTULO VALORCUFE:
94847170d9fb426540de8dcd1f834dfa4b0bc96fe1ca603a2d957
5be23da34db94a070e2c0bc00917abde775d99d0cc0RAZÓN SOCIAL DEL EMISOR:
MERAKI TIC SASRAZÓN SOCIAL DEL ADQUIRIENTE:
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.NIT:
900949690NIT:
890803239VALOR DE LA FACTURA ELECTRÓNICA:
4465410FORMA DE PAGO:
A CRÉDITODIVISA:
COPVENCIMIENTO DE LA FACTURA ELECTRÓNICA:
2022-08-23 12:00:00.000 UTC-5**VALIDACIÓN DE LA FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA**CUDE:
cad0d86c923f4c30dfc80c070c7581cf2154e8603b36ebbc4a10b
3e15b4728746c862fa2db1367a00295b3a04f5f5339PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL EVENTO:
Unidad Especial Dirección de Impuestos y Aduanas NacionalesFECHA DE VALIDACIÓN:
2022-08-23 08:06:00.000 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

El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

La 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. FE538 | Fecha de generación de la factura electrónica de venta: (fecha de la firma electrónica): 2022-08-23 12:00:00.000 UTC-5 |
| Estado vigente: TÍTULO VALOR | CUFE: 94847170d9fb426540de8dcd1f834dfa4b0bc96fe1ca603a2d957 5be23da34db94a070e2c0bc00917abde775d99d0cc0 |

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

| | |
|---|---|
| CUDE: e0fc7074755b84afe1d268cf02e2977e3b000ea7850b82a7e164 6ec0da7df564d98f99d9cad80d0f82a8c9ba083e9f96 | PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL EVENTO: EMPOCALDAS S.A. E.S.P. |
| FECHA DE VALIDACIÓN: 2022-08-24 01:54:29.000 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

EVENTO 032: Recibo del bien o prestación del servicio

| | |
|---|---|
| CUDE: f8e3caa3ae0dafc367edc734dbb50b37f94c28d098c483041805 dd4f926435b83b4ecf3ffb8be6a540cad8c933da2655 | PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL EVENTO: EMPOCALDAS S.A. E.S.P. |
| FECHA DE VALIDACIÓN: 2022-08-24 02:42:04.000 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



La 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. FE538Fecha de generación de la factura electrónica de venta:
(fecha de la firma electrónica):
2022-08-23 12:00:00.000 UTC-5Estado vigente:
TÍTULO VALORCUFE:
94847170d9fb426540de8dcd1f834dfa4b0bc96fe1ca603a2d957
5be23da34db94a070e2c0bc00917abde775d99d0cc0**EVENTO 033: Aceptación expresa de la Factura Electrónica de Venta**

CUDE:

c72481975036b40c06e5b863545acc80c370f520f35610206e99
6be3672dd873a7c80ca891a693cd5ed760d256f3beadPERSONAS 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:
2022-08-24 02:42:27.000 UTC-5RECEPTOR DEL EVENTO:
MERAKI TIC SAS**NOTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN POR LA DIAN:** Documento validado por la DIANDOCUMENTOS 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 DOCUMENTOEl interesado debe comunicar a la Dirección de Impuestos y
Aduanas Nacionales, cualquier falla o error en el registro de los
documentos o eventos.

FECHA: 8/24/2022 -EXPEDIDO EN: BOGOTÁ



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

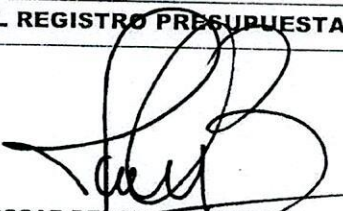


FECHA DE EXPEDICION 2022/01/20
CERTIFICADO DISPON. NRO - 000178
COMPROMISO QUE AMPARA CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS N°046 ENE 19 DE 2022 ADMINISTRACION,
ACTUALIZACION Y SOPORTE PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER
BENEFICIARIO MERAKITIC SAS
C.C NRO 900949690

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

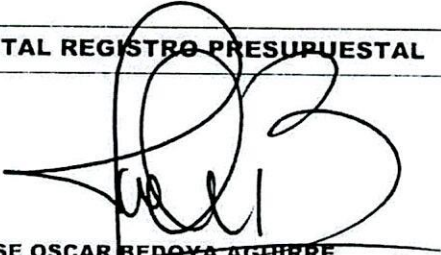


FECHA DE EXPEDICION 2022/04/01
CERTIFICADO DISPON. NRO - 000480
COMPROMISO QUE AMPARA ADICION N°01 CONTRATO N°046 DE 2022 ADMINISTRACION, ACTUALIZACION Y SO
PORTE DE PLATAFORMA PBX Y CONTANCT CENTER OMNICANAL
BENEFICIARIO MERAKITIC SAS
C.C NRO 900949690

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 |

PLAZO DE EJECUCION 30 DIAS


JOSE OSCAR BEDOYA AGUIRRE
Jefe Sección Presupuesto