


*Contratación*

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

# CONTRATO Y AÑO	0046/2022 ✓	Acta N°	9 ✓	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 (-)	34.120.474 ✓
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)	8.930.817 ✓

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 Camargo  
NOMBRE DE QUIEN RECIBE

  
FIRMA

25-10-22

DOCUMENTOS ANEXOS CON DESTINO A TESORERÍA		# FOLIOS
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: octubre 24 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

*25-10-22*  
*3 PM*

## ACTA DE RECIBO # 9 ✓

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.

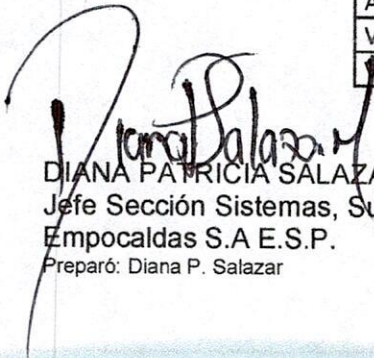
TOTAL \$ 40.304.110 IVA INCLUIDO ✓  
ADICION 1 \$ 7.212.590 IVA INCLUIDO ✓

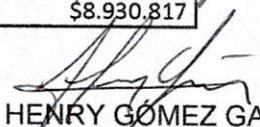
PLAZO DESDE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2022.

RECURSOS PROPIOS ✓


En la ciudad de Manizales a los veinticuatro (24) días del mes de octubre 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. 9 correspondiente al mes de octubre 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
ACTA # 8	\$4.465.409
ACTA # 9	\$4.465.409
VALOR EJECUTADO	\$38.585.883
VALOR POR EJECUTAR	\$8.930.817

  
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

Carrera 23 No: 75 - 82 Manizales -Caldas

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

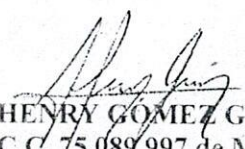
Manizales, Octubre 24 de 2022

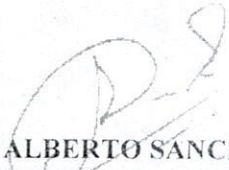
Señores  
**EMPOCALDAS S.A. E.S.P.**  
Ciudad

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

UNIDAD  
ADMINISTRATIVA  
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL  
DE CONTADORES**



Certificado No:

05FDBADE1B76B7FC

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](http://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

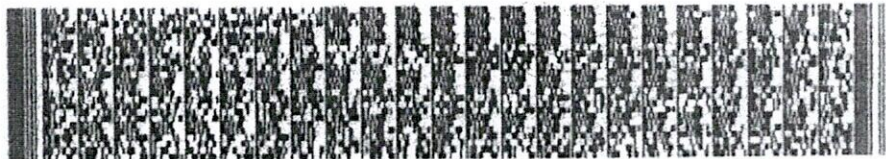
**M**

SEXO

**26-FEB-1981 MANIZALES**

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

*[Handwritten 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 PÚBLICO

**59119-T**

**CARLOS ALBERTO  
SANCHEZ AFRANGO**  
C.C. 19258893  
RESOLUCIÓN INSCRIPCIÓN 75  
UNIVERSIDAD DE MARTIZALES

FECHA 24/06/99

Presidente *[Signature]*



*[Signature]*

SERVA DE TITULACIÓN

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como CONTADOR PÚBLICO de acuerdo con lo establecido en la Ley 43 de 1990.  
Agrate, si nos a quien encuentre esta tarjeta de volver a Ministerio de Educación Nacional y 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, Manzales, 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, Manzales, Caldas, Colombia
Teléfono:	5768867080
Email:	facturacionelectronica@empocaldas.com.co
Tipo de negociación:	Crédito
Medio de Pago:	Consignación bancaria
Fecha de Pago:	28/10/2022
Total de Líneas:	3

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA:	FE596				
MONEDA:	COP Colombia, Pesos				
HORA EMISIÓN:	12:49:16				
FECHA FIRMADO:	24/10/2022 12:49:17				
FECHA DE EMISIÓN					
FECHA DE VENCIMIENTO					
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO
24	10	2022	28	10	2022

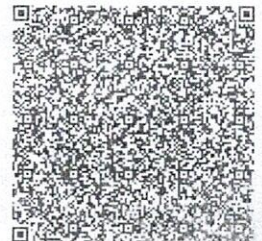
#	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	U. MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO U.	IVA	DCTO.	TOTAL
1	104	ADMINISTRACIÓN TI <i>Administración PBX y Contact Center</i>	WSD	1,00	\$1.854.000,00	19,00	0,00	\$1.854.000,00
2	106	LICENCIA PBX <i>Licencias extensión suscripción mes</i>	S7	1,00	\$796.445,00	19,00	0,00	\$796.445,00
3	100	CONTACT CENTER <i>Puesto Omnicanal</i>	S7	2,00	\$551.000,00	19,00	0,00	\$1.102.000,00

Notas:	Subtotal:	\$3.752.445,00
	Cargos:	\$0,00
	Descuento:	\$0,00
	IVA:	\$712.965,00
SON: (cuatro millones cuatrocientos sesenta y cinco mil cuatrocientos diez pesos)	Total de la operación:	\$4.465.410,00
CUFE: 1f0e622e69785c35ad46c5eee5d3d25fbc4b2a95e1ae584c9a112471c59e3ae077c045052ce5353959ba5777529513e3	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: Gdzo9kv037rUc5GC6ugAxfZGwRciq2UjwY2mAR+rgOcPgHESMDQvis0BjNhrEkw EvZfirPPEofX3ezx3bSAinhel+e8e+0up+os6VZQ8W34DjNHku  
 JDnBbDuPigSRKZ shxIzzlu+teJq/vPMs9c3uPzVRD/DbJ7GaJ9ghbxYn+Jh+T2jwwGDCjXOhaHuy irvFNrHBA9z2DfJcZ8DqJLQLY0el++CKW  
 XxwQESLl9a2ISA6Vx/f7XiaZzV2d IWf93efbZJmXgrWMJYWL3yEwEr1y597ojlzh/KwNn1CKyVS6w0c5g6wZd0Sn 0v5E9CkyMhAeVynRzxVA  
 3g#=#



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 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 ✓

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
ACTA # 8	\$4.465.409 ✓
ACTA # 9	\$4.465.409 ✓
VALOR EJECUTADO	\$38.585.883 ✓
VALOR POR EJECUTAR	\$8.930.817 ✓

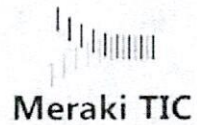
Manizales 24 de octubre de 2022 ✓

  
DIANA PATRICIA SALAZAR MONTES ✓

Jefe Sección Sistemas Supervisora

Preparo: Diana P. Salazar





## 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>	9
<b>Documento N°</b>	1
<b>Revisión:</b>	Versión 1
<b>Fecha:</b>	24/10/2022

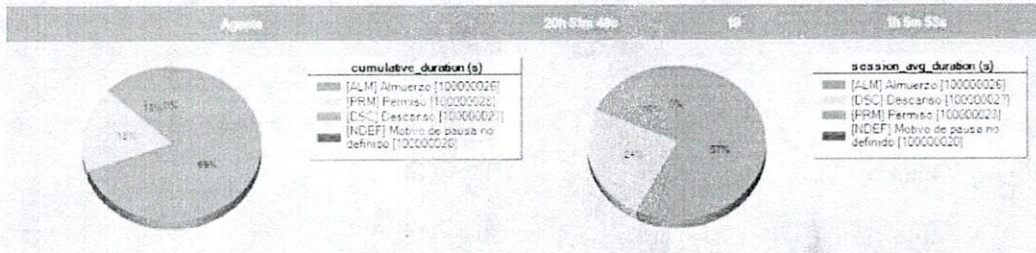
Durante el mes de octubre se atiende los servicios telefónicos de la línea del conmutador, línea 018000, chat de Facebook, chat de página web, Telegram se registran más de 600 transacciones recibidas por los asesores del servicio, a continuación, unos indicadores de atención

Tiempos de motivos de pausa por parte de los asesores

Servicios	Motivos de pausa	Agentes	Fecha Inicial	Fecha Final
Atención Empanelada	Todos los motivos de pausa	Todos los agentes	13/09/2022	22/10/2022

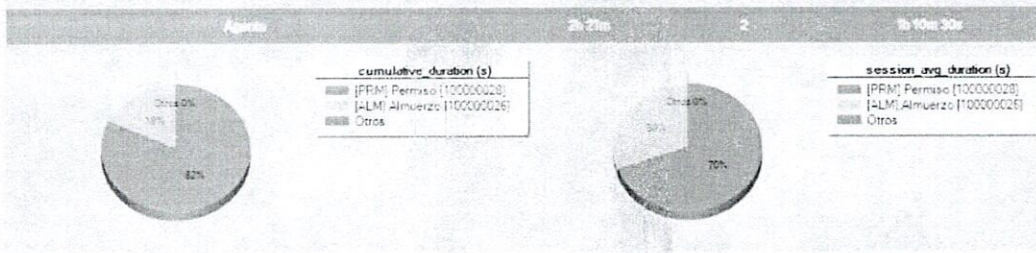
Agente: Jenifer Muñoz [100000019]

Motivo Pausa	Cumulative Duration	Sesiones	Duración Media por Sesión
[ALM] Almuerzo [100000026]	14h 27m 23s	18	54m 12s
[DSC] Descanso [100000027]	2h 40m 23s	7	22m 54s
[NDEF] Motivo de pausa no definido [100000020]	1s	10	0s
[PRM] Permiso [100000028]	3h 42m 54s	13	17m 13s



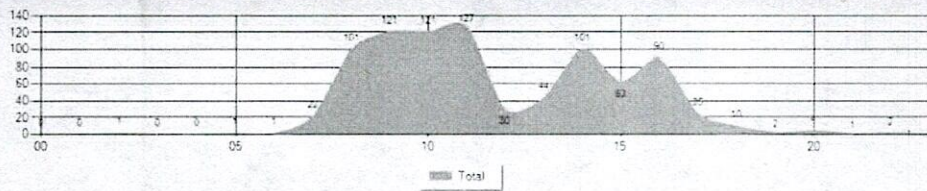
Agente: Sebastian Marin Zapata [100000050]

Motivo Pausa	Cumulative Duration	Sesiones	Duración Media por Sesión
[ALM] Almuerzo [100000026]	25m 16s	1	25m 16s
[DSC] Descanso [100000027]	1s	1	1s
[NDEF] Motivo de pausa no definido [100000020]	0s	2	0s
[PRM] Permiso [100000028]	1h 55m 43s	2	59m 51s



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

Servicios	Campañas	Segmentos	Agentes	Finales	EntLag	Origen trans.	Fecha Inicial	Fecha Final	Desglose de Fechas																
[ ] Atención Empocaidas	Todas las campañas	Todos los segmentos	Todos los agentes	Todos los finales	Todas	Todos	23/09/2022	22/10/2022	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
Atencion Seccionales [100000006]	0	0	0	0	0	0	6	24	33	18	43	6	14	36	3	12	1	0	0	0	0	0	0	0	201
Chat Facebook [100000008]	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	2	5	1	0	4	0	3	0	0	0	0	0	0	0	20
Chat Web [100000007]	0	0	0	0	0	0	0	0	2	8	4	5	5	4	6	8	11	1	0	0	0	0	0	0	52
Línea 018000 [100000005]	0	0	1	0	0	0	2	6	7	3	0	7	1	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	26
Línea de Atención [100000004]	0	0	0	0	1	1	14	67	70	84	74	17	25	55	48	59	23	10	2	4	1	2	1	509	
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>101</b>	<b>121</b>	<b>121</b>	<b>127</b>	<b>30</b>	<b>44</b>	<b>101</b>	<b>63</b>	<b>90</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>869</b>	



### Atención seccionales

Segmento: Seg [0] Atención Seccionales [100000006]

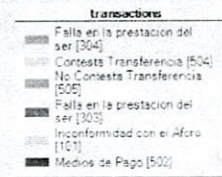
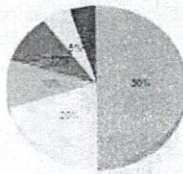
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Finalizada por el sistema [14]	> 134	10s	10s	0s			0s	
Otras causas [0]	> 58	1m 6s	1m 5s	0s			0s	
Transferencia [26]	> 9	13s	13s	0s			0s	
<b>Segmento</b>	<b>&gt; 201</b>	<b>22s</b>	<b>22s</b>	<b>0s</b>			<b>0s</b>	



## Chat de Facebook

Segmento: Seg [0] Chat Facebook [100000008]

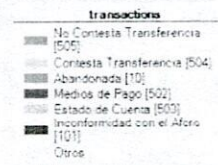
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Contesta Transferencia [504]	> 4	45m 22s	0s	0s	45m 22s	45m 23s	0s	0s
Falla en la prestación del ser [303]	> 2	30m 37s	0s	0s	30m 37s	30m 27s	0s	0s
Falla en la prestación del ser [304]	> 10	45m 15s	0s	1m 25s	43m 48s	43m 49s	0s	0s
Inconformidad con el Aforo [101]	> 1	1h 5m 58s	0s	2s	1h 5m 58s	1h 5m 58s	0s	0s
Medios de Pago [502]	> 1	3m 27s	0s	0s	3m 27s	3m 27s	0s	0s
No Contesta Transferencia [505]	> 2	1h 20m 32s	0s	23m 52s	1h 20m 37s	1h 20m 37s	0s	0s
<b>Segmento</b>	<b>&gt; 30</b>	<b>38m 37s</b>	<b>0s</b>	<b>3m 5s</b>	<b>47m 30s</b>	<b>47m 30s</b>	<b>0s</b>	<b>0s</b>



## Chat Web

Segmento: Seg [0] Chat Web [100000007]

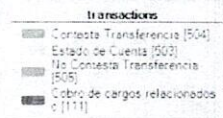
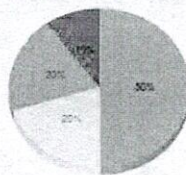
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Abandonada [10]	> 8	2m 23s	0s	3m 23s			0s	
Contesta Transferencia [504]	> 9	14m 30s	0s	0s	14m 10s	14m 10s	0s	0s
Estado de Cuenta [503]	> 4	10m 12s	0s	21m 50s	10m 9s	10m 8s	0s	0s
Finalizado por el sistema [14]	> 1	1h 27m 36s	0s	0s	1h 27m 36s	1h 27m 36s	0s	0s
Inconformidad con el Aforo [101]	> 3	3m 12s	0s	5s	10m 1s	10m 1s	0s	0s
Medios de Pago [502]	> 4	12m 23s	0s	0s	12m 23s	12m 23s	0s	0s
Trasferencia del servicio [502]	> 1	4m 32s	0s	5s	4m 19s	4m 19s	0s	0s
No Contesta Transferencia [505]	> 21	9m 39s	0s	0s	9m 35s	9m 34s	0s	0s
suspension o corte del servicio [303]	> 1	11m 34s	0s	0s	11m 34s	11m 34s	0s	0s
<b>Segmento</b>	<b>&gt; 78</b>	<b>11m 4s</b>	<b>0s</b>	<b>3m 7s</b>	<b>10m 37s</b>	<b>10m 37s</b>	<b>0s</b>	<b>0s</b>



## Línea de atención

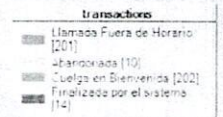
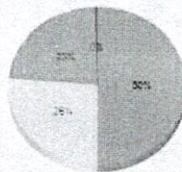
Segmento: Defecto [100000014] Línea 018000 [100000005]

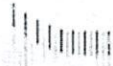
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Cobro de cargos relacionados [111]	1	11m 23s	26s	24s	10m 36s	0s	8m 32s	2m 4s
Contata Transferencia [504]	5	8m 19s	23s	2m 27s	2m 20s	0s	2m 39s	41s
Estado de Cuenta [503]	2	8m 0s	25s	0s	2m 38s	0s	2m 34s	4s
No Contata Transferencia [505]	2	4m 18s	29s	0s	2m 46s	0s	2m 37s	11s
<b>Segmento</b>	<b>10</b>	<b>5m 47s</b>	<b>26s</b>	<b>1m 19s</b>	<b>4m 16s</b>	<b>0s</b>	<b>2m 29s</b>	<b>30s</b>



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

Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Atendida [10]	21	5m 0s	23s	4m 27s			0s	
Cuelga en Bienvenida [202]	54	7s	7s	0s			0s	
Finalizada por el sistema [14]	1	1s	1s	0s			0s	
Llamada Fuera de Horario [201]	116	0s	0s	0s			0s	
<b>Segmento</b>	<b>192</b>	<b>1m 22s</b>	<b>9s</b>	<b>1m 12s</b>			<b>0s</b>	





# Meraki TIC

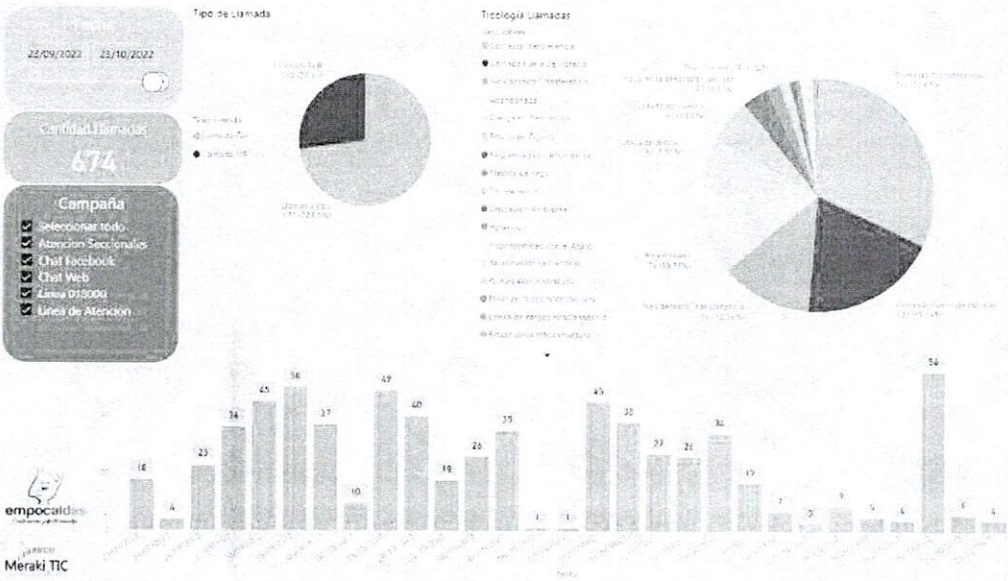
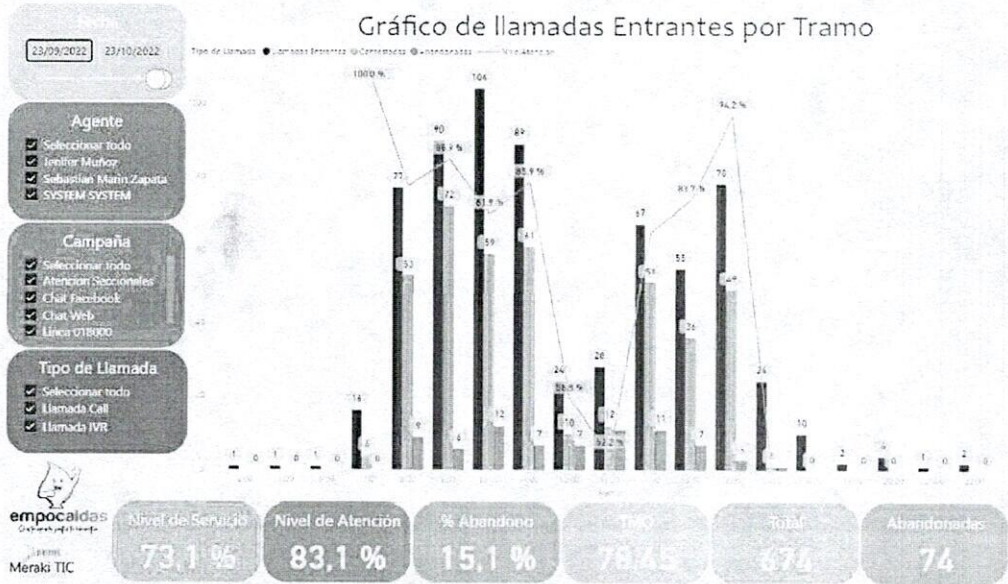
Registro de todas las transacciones atendidas con los soportes de grabación

Servicios	Campañas	Segmentos	Agentes	Finales	Err.Ag.	Origen trans.	Canal	Fecha Inicial	Fecha Final				
<input type="checkbox"/> Atención Empacadas	Todas las campañas	Todos los segmentos	Todos los agentes	Todos los finales	Todas	Todos	Todos los canal	23/09/2022	22/10/2022				
Id.Transacción	Id.Campaña	Fecha/Hora	Id. Final	Descripción	Tiempo Cote	AgT	T.Gestión	T.Admín	T.Conv	Teléfonos	Can	Orig.	Dest.
> 100001243	100000004	21/10/2022 10:41:38	201	Llamada fuera de horario	00		0s	0s	0s			3504444966	802
> 100001406	100000004	12/10/2022 16:25:36	314	Atención Atencional	00	50m 21s	2m 45s	3m 26s				3217504621	802
> 100001496	100000004	27/09/2022 16:21:54	506	Consulta Transferencia	00	50m 19s	2m 40s	22s	3m 21s	0402		3225951088	802
> 100001495	100000004	22/10/2022 16:25:18	505	No Consulta Transferencia	00	10m 34s	5m 48s	8s	11s			8069518274	802
> 100003487	100000004	12/10/2022 10:13:15	504	Consulta Transferencia	00	50m 14s	5m 45s	36s	6m 18s	0202-0260		3117012082	802
> 100002890	100000007	14/10/2022 12:22:24	503	Estado de Cuenta	00	50m 45s	8m 48s	0s	9m 30s			Chat User from: sac.empacadas.com.co	ChatEmpov2
> 100003606	100000007	14/10/2022 11:13:01	50	Atencionada	3m 15s		1m 52s	0s	0s			Chat User from: sac.empacadas.com.co	ChatEmpov2
> 100001664	100000007	14/10/2022 11:54:59	75	Atencionada	3m 55s		2m 56s	0s	0s			Chat User from: sac.empacadas.com.co	ChatEmpov2
> 100003442	100000007	13/10/2022 04:11:36	504	Consulta Transferencia	00	20m 24s	2m 24s	0s	3m 24s			Chat User from: sac.empacadas.com.co	ChatEmpov2
> 100002428	100000001	20/09/2022 07:11:36	373	Familia prestacion del ser	00	10m 0s	2m 35s	0s	1s			"Estherly Acosta" <5313724545303578>	"Empacadas" <86788593292760>
> 100002438	100000008	29/09/2022 10:56:25	505	No Consulta Transferencia	2m 54s	7m 13m 26s	1m 47m 12s	0s	3m 55m 22s			"Jesus Cadavid" <621571121798370>	"Empacadas" <86788593292760>
> 100002106	100000009	09/09/2022 10:18:11	304	Familia prestacion del ser	2m 25s	50m 25s	58m 4s	0s	28m 3s			"Diana Carolina Cardona Avendaño" <77504349149722>	"Empacadas" <86788593292760>
> 100002277	100000008	29/09/2022 9:40:09	505	No Consulta Transferencia	00	52m 12s	7m 52s	0s	31m 52s			"Camilo Torres" <7326209154119061>	"Empacadas" <86788593292760>
> 100002374	100000008	29/09/2022 8:39:54	502	Mechos de Pago	00	50m 27s	97m 27s	0s	30s 27s			"Dante Estrada" <5601887647220088>	"Empacadas" <86788593292760>

# Meraki TIC

## Tableros de Control

Se identifica aumento en la atención de los diferentes canales.







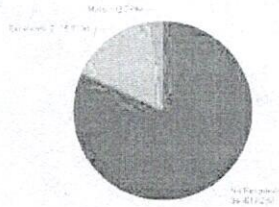
# Meraki TIC

## Encuesta de Satisfacción

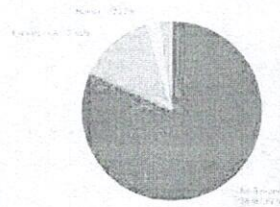
Período: 23/09/2024 - 23/10/2024

Cantidad Encuestas: 44

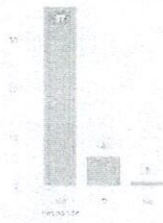
Como fue la atención recibida por parte de funcionarios de Expositivas



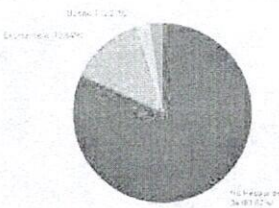
Como califica su experiencia general con nuestro servicio



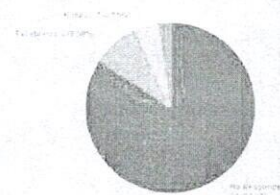
Fue resuelta su solicitud?



Como califica el tiempo de espera para la atención



Los Canales de Comunicación para el usuario que por los que cuenta EMPKALDAS lo ofrecen





**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. FE596

Fecha de generación de la factura electrónica de venta:  
(fecha de la firma electrónica):  
2022-10-24 12:00:00.000 UTC-5

Estado vigente:  
TÍTULO VALOR

CUFE:  
1f0e622e69785c35ad46c5eee5d3d25fbc4b2a95e1ae584c9a11  
2471c69e3ae077c045052ce5353959ba5777529513e3

RAZÓN SOCIAL DEL EMISOR:  
MERAKI TIC SAS

RAZÓN SOCIAL DEL ADQUIRIENTE:  
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

NIT:  
900949690

NIT:  
890803239

VALOR DE LA FACTURA ELECTRÓNICA:  
4465410

FORMA DE PAGO:  
A CRÉDITO

DIVISA:  
COP

VENCIMIENTO DE LA FACTURA ELECTRÓNICA:  
2022-10-28 UTC-5

**VALIDACIÓN DE LA FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA**

CUDE:  
1b6d74fdffb4aac4f6e5ddfa2a12a2765c7e17daf573f81ca645f3  
d4c2a031b94131b842ca39db7e2db5910ce3a118cb

PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL EVENTO:  
Unidad Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

FECHA DE VALIDACIÓN:  
2022-10-24 12:49:18.000 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](http://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. FE596

Fecha de generación de la factura electrónica de venta:  
(fecha de la firma electrónica):  
2022-10-24 12:00:00.000 UTC-5

Estado vigente:  
TÍTULO VALOR

CUFE:  
1f0e622e69785c35ad46c5eee5d3d25fbc4b2a95e1ae584c9a11  
2471c69e3ae077c045052ce5353959ba5777529513e3

**EVENTO 033: Aceptación expresa de la Factura Electrónica de Venta**

CUDE:  
e551f7a6826a8213330613d7a116ecbfdd9b9fe8532be20902f7f  
5cfe14af6e176ed2ec321cfbaa94bc532ae862c1bc6

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:  
2022-10-25 12:00:00.000 UTC-5

RECEPTOR DEL EVENTO:  
MERAKITIC SAS

**NOTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN POR LA DIAN:**

Documento validado por la DIAN

**EVENTO 032: Recibo del bien o prestación del servicio**

CUDE:  
01f588c8952a22db45545beda7be9d8dc90ef3c9af6b2e8bc8b0  
d13cf8da4015d5c4c6993938bb5e46bada7082df9981

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:  
2022-10-25 12:00:00.000 UTC-5

RECEPTOR DEL EVENTO:  
MERAKITIC SAS

**NOTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN POR LA DIAN:**

Documento validado por la DIAN



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda

**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. FE596Fecha de generación de la factura electrónica de venta:  
(fecha de la firma electrónica):  
2022-10-24 12:00:00.000 UTC-5Estado vigente:  
TÍTULO VALORCUFE:  
1f0e622e69785c35ad46c5eee5d3d25fbc4b2a95e1ae584c9a11  
2471c69e3ae077c045052ce5353959ba5777529513e3**EVENTO 030: Acuse de recibo de la Factura Electrónica de Venta**

CUDE:

f99c1ef6a944f358d435449ba91aa135f22bbcdea47b6624dd728  
1673878018f377702204b7f034bb7440a76abc0293ePERSONAS 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:  
2022-10-25 12:00:00.000 UTC-5RECEPTOR DEL EVENTO:  
MERAKITIC 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 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: 10/25/2022 -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

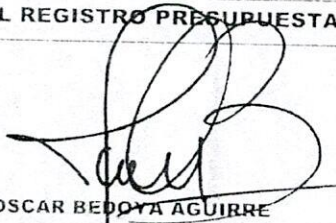


**FECHA DE EXPEDICION** 2022/01/20  
**CERTIFICADO DISPON. NRO** - 000178  
**COMPROMISO QUE AMPARA** CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS N°046 ENE 19 DE 2022 ADMINISTRACION,  
ACTUALIZACION Y SOPORTE PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER  
**BENEFICIARIO** MERAKITIC SAS  
**C.C NRO** 900949690

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

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

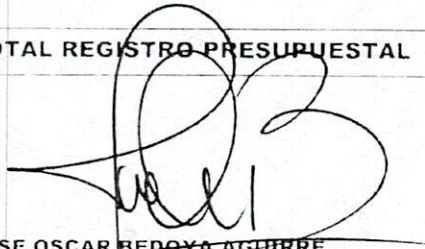


**FECHA DE EXPEDICION** 2022/04/01  
**CERTIFICADO DISPON. NRO** - 000480  
**COMPROMISO QUE AMPARA** ADICION N°01 CONTRATO N°046 DE 2022 ADMINISTRACION, ACTUALIZACION Y SO  
PORTE DE PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNICANAL  
**BENEFICIARIO** MERAKITIC SAS  
**C.C NRO** 900949690

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
<b>TOTAL REGISTRO PRESUPUESTAL</b>		<b>7,212,590</b>

PLAZO DE EJECUCION 30 DIAS

  
JOSE OSCAR BEDOYA AGUIRRE

Jefe Sección Presupuesto