

|                        |  |         |      |                                   |               |
|------------------------|--|---------|------|-----------------------------------|---------------|
| # CONTRATO Y AÑO       | 0117/2019 ✓  | Acta N° | 10 ✓ | 1. VALOR INICIAL (incluido IVA)   | 182.900.000 ✓ |
|                        |  |         |      | 2. VALOR ADICION (+)              | 36.580.000 ✓  |
| CONTRATISTA            | CALDAS DATA COMPANY LTDA ✓                                 |         |      | 3. VALOR TOTAL (1+2)              | 219.480.000 ✓ |
| NIT O CC:              | 900206693-4 ✓  |         |      | 4. VALOR ACTAS ANTERIORES (-)     | 182.900.000 ✓ |
| CDP (#, rubro y fecha) | 0303 DE FEBRERO 6 DE 2019 ✓<br>00133 DE ENERO 14 DE 2020 ✓ |         |      | 5. VALOR PRESENTE ACTA (-)        | 18.290.000 ✓  |
| RP (#, rubro y fecha)  | 0367 DE MARZO 1 DE 2019 ✓<br>0098 DE ENERO 14 DE 2020 ✓    |         |      | 6. VALOR NO EJECUTADO (3 - 4 - 5) | 18.290.000 ✓  |

OBJETO DEL CONTRATO: CONECTIVIDAD DE DATOS E INTERNET PARA 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  | X |          |
| 4- Factura (Régimen Común) o Factura equivalente (régimen simplificado).   | X |          |
| 5- Pagos SENA y ICBF.  |   |          |
| 6- Evaluación del Supervisor Formato F-GC-18 (Solo aplica para el acta final)  |   |          |
| 7- Planillas de pago con firma de los trabajadores (cuando se cuente con personal a cargo).  |   |          |
| 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).   |   |
| Evaluación del Supervisor F-CG-18 (Solo aplica para el acta final).   |   |
| Informe de actividades a cargo del Supervisor.  | X |
| Copia del Registro Presupuestal.  | 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  |   |

Fecha de presentación 31/01/2020

| DATOS DEL SUPERVISOR      |                                      |       |
|---------------------------|--------------------------------------|-------|
| JOSÉ OSCAR BEDOYA AGUIRRE | JEFE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO (E) |       |
| NOMBRE                    | CARGO                                | FIRMA |

| DATOS PARA LA TRANSFERENCIA DE PAGOS |                |             |
|--------------------------------------|----------------|-------------|
| 07087610611                          | AHORROS        | BANCOLOMBIA |
| CUENTA                               | TIPO DE CUENTA | BANCO       |

INFORME DE SUPERVISION

CONTRATO                    Nº 0117/2019

CONTRATISTA              CALDAS DATA COMPANY LTDA – CADCOM

OBJETO                      CONECTIVIDAD DE DATOS PARA EMPOCALDAS S.A  
E.S.P

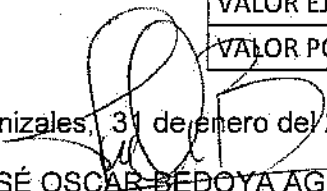
VALOR                        \$182.900.000 IVA INCLUIDO  
\$ 36.580.000 IVA INCLUIDO

RECURSOS                  EMPOCALDAS S.A E.S.P

En cumplimiento del contrato 0117/2019, cuyo objeto es CONECTIVIDAD DE DATOS PARA 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 y cumple con los pagos por concepto de seguridad social y parafiscales, cumplen también con las afiliaciones a salud, pensiones, cesantías y riesgos profesionales.

|                       |                |
|-----------------------|----------------|
| VALOR CONTRATO        | \$182.900.000  |
| VALOR PRORROGA        | \$ 36.580.000  |
| TOTAL                 | \$ 219.480.000 |
| ACTA # 1              | \$18.290.000   |
| ACTA # 2              | \$18.290.000   |
| ACTA # 3              | \$18.290.000   |
| ACTA # 4              | \$18.290.000   |
| ACTA # 5 JULIO-AGOSTO | \$36.580.000   |
| ACTA # 6              | \$18.290.000   |
| ACTA # 7              | \$18.290.000   |
| ACTA # 8              | \$18.290.000   |
| ACTA # 9              | \$18.290.000   |
| ACTA # 10             | \$18.290.000   |
| VALOR EJECUTADO       | \$201.190.000  |
| VALOR POR EJECUTAR    | \$18.290.000   |

Manizales, 31 de enero del 2020

  
**JOSÉ OSCAR BEDOYA AGUIRRE**  
 Jefe Administrativo y Financiero (E)  
 Preparó: Edwin Rivera Ballesteros

ACTA DE RECIBO # 10

CONTRATO No. 0117/2019

OBJETO CONECTIVIDAD DE DATOS PARA EMPOCALDAS S.A. E.S.P

CONTRATISTA CALDAS DATA COMPANY – CADCOM

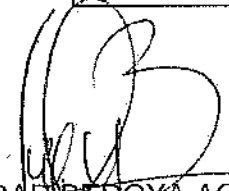
VALOR CONTRATO \$182.900.000 IVA INCLUIDO

VALOR PRORROGA \$ 36.580.000 IVA INCLUIDO

RECURSOS PROPIOS

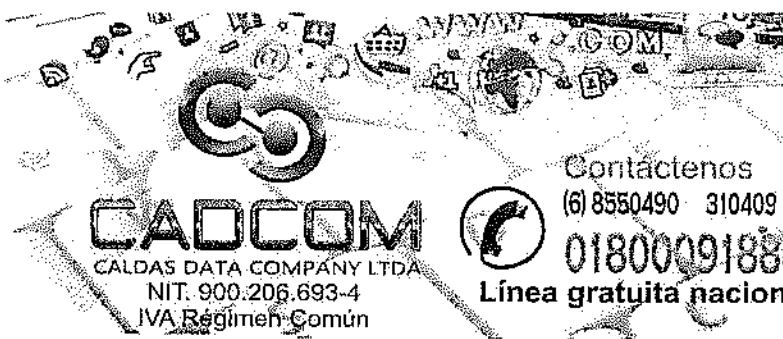
En la ciudad de Manizales a los treinta y un (31) días del mes de enero del 2020, se reunieron JOSÉ OSCAR BEDOYA AGUIRRE, Jefe Administrativo y Financiero (E) de EMPOCALDAS S.A E.S.P, en representación de la Empresa Contratante y ALBERTO PARRA GALLEGO, Representante Legal de la Empresa CALDAS DATA COMPANY-CADCOM, como contratista, con el fin de realizar el Acta de Recibo No. 10 correspondiente al Contrato No. 0117 de 2019.

|                       |                |
|-----------------------|----------------|
| VALOR CONTRATO        | \$182.900.000  |
| VALOR PRORROGA        | \$ 36.580.000  |
| TOTAL                 | \$ 219.480.000 |
| ACTA # 1              | \$18.290.000   |
| ACTA # 2              | \$18.290.000   |
| ACTA # 3              | \$18.290.000   |
| ACTA # 4              | \$18.290.000   |
| ACTA # 5 JULIO-AGOSTO | \$36.580.000   |
| ACTA # 6              | \$18.290.000   |
| ACTA # 7              | \$18.290.000   |
| ACTA # 8              | \$18.290.000   |
| ACTA # 9              | \$18.290.000   |
| ACTA # 10             | \$18.290.000   |
| VALOR EJECUTADO       | \$201.190.000  |
| VALOR POR EJECUTAR    | \$18.290.000   |

  
 JOSÉ OSCAR BEDOYA AGUIRRE  
 Jefe Administrativo y Financiero (E)  
 Empocaldas S.A E.S.P  
 Preparó: Edwin Rivera B.

  
 ALBERTO PARRA GALLEGO  
 Representante Legal  
 CALDAS DATA COMPANY LTDA





**EMPOCALDAS S.A. E.S.P**  
  
 Radicado número:  
**2020-EI-00000167**  
 Folios 1

Numeración autorizada del 45001 hasta el 45080  
 Res. DIAN 18763003067767 del 2020/1/02 Vigencia 18 meses

**www.cadcom.co**

**Factura de Venta:**  
 N° **45080**  
 Fecha: 25/01/2020  
 143695

Cliente: EMPOCALDAS S.A. E.S.P.  
 CC/NIT: 890803239-9      Teléfono:  
 Dirección: MANIZALES CENTRO CRA 23 NO 75-82  
 Fecha de Vencimiento: 10/02/2020

**INFORMACIÓN TRIBUTARIA:** No somos Grandes Contribuyentes, No somos Auto-  
 retenedores, Somos Retenedores de IVA al Régimen Simplificado. Esta factura se unifica  
 como título valor y presta mérito ojetivo, la mora en su pago causará el interés autorizado  
 por la ley. Actividad económica principal código CIIU 6110, Tarifa 6 por 1000. Actividad  
 económica secundaria 6190, Tarifa 6 por 1000.

**DETALLE DE LA FACTURA**

PERIODO FACTURADO: Ene / 2020

| Descripción  | Cant./mes | Subtotal      |
|--|-----------|---------------|
| CONECTIVIDAD DE DATOS PARA EMPOCALDAS CONTRATO NO 0117- 2019MENSUALIDAD Enero / 2020 | 30.00     | 15369747.90   |
| <b>SUBTOTAL:</b>   |           | 15.369.747.90 |
| <b>IVA:</b>  |           | 2.920.252.10  |
| <b>RETEFUENTE:</b>   |           |               |
| <b>RETENCIÓN ICA:</b>  |           |               |
| <b>RETENCIÓN IVA:</b>  |           | 18.290.000.00 |
| <b>TOTAL A PAGAR:</b>  |           |               |

**RESUMEN ESTADO DE CUENTA**

|                 |      |                            |               |
|-----------------|------|----------------------------|---------------|
| Deuda anterior: | 0:00 | <b>TOTAL ÉSTA FACTURA:</b> | 18.290.000.00 |
| Último pago:    | 0:00 | <b>Total Deuda:</b>        | 18.290.000.00 |
|                 |      | <b>Se vence el:</b>        | 10/02/2020    |

CALDAS DATA COMPANY LTDA NIT 900.206.693-4  
 DIR. Admin: Calle 48 P# 19-30 Manizales, Telefax: 8550490,  
 3104091679 e-mail: mercadeo@cadcom.co  
 soporte\_caldasdataco@informaticos.com

"en caso de presentar una reclamación en relación con el monto  
 facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la  
 factura, el usuario solamente deberá proceder al pago de las  
 sumas que no sean objeto de reclamación". (Res. 3066 de 2011)

ATENTAMENTE  
  
 CALDAS DATA COMPANY LTDA

Fecha de suspensión: 10/02/2020      Periodo: Ene / 2020      Cuenta / Ref. de pago: 143695  
 Código cliente: 890803239-9  
 Valor factura: 18.290.000.00  
 Pagado: \$

N° 45080  
  
 5 700001 436956

**CADCOM**

**EDWIN FERNAN ARIAS ARISTIZABAL**  
**CONTADOR PUBLICO TITULADO**  
**UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO**  
Manzanares Caldas Calle 4 4-14 Tel. 8550701 -3113540932  
TP-58307-T

Manzanares, Enero 3 de 2020

República de Colombia  
Ministerio de Educación Nacional

**JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**  
**TARJETA PROFESIONAL**  
**DE CONTADOR PUBLICO**

**58307-T**

EDWIN FERNAN  
ARIAS ARISTIZABAL  
C.C. 89004533  
RESOLUCION INSCRIPCION 75  
UNIVERSIDAD DEL QUINDIO

FECHA 24/06/98

FIRMA DEL TITULAR

Esta tarjeta es un documento que lo acredita como CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en la ley de Contadores Públicos. Si usted encuentra esta tarjeta devolverla al Ministerio de Educación Nacional, Junta Central de Contadores.

00065346

015668

**DATA**

REPUBLICA DE COLOMBIA  
IDENTIFICACION PERSONAL  
CEDULA DE CIUDADANIA

NÚMERO 89.004.533  
ARIAS ARISTIZABAL

APELLIDOS  
EDWIN FERNAN

NOMBRES

FECHA DE NACIMIENTO 19-ENE-1976  
MANIZALES

ESTADO CIVIL  
CONYUGIO

GRUPO SANGUINEO A+ M  
SEXO M

FECHA DE EMISION 2 JUN 98

REGISTRADOR NACIONAL  
CARLOS ANGEL SANCHEZ TORRES

DERECHO

A.0900190-00130456-M-0089004533-20081122 0906603445A 2 4520014356

**COMPANY LTDA**

  
**EDWIN FERNAN ARIAS ARISTIZABAL**  
Contador Público  
T.P 58307-T

ASESORIAS, SERVICIOS Y SUMINISTROS MANZANARES S.A.S.

NIT 900503591-5

Calle 4 # 4-14

Manzanares Caldas

Teléfono 8550701


Los suscritos Representante Legal y Contador Público EDWIN FERNAN ARIAS ARISTIZABAL, con cédula de ciudadanía No 89.004.533 de Armenia y Tarjeta Profesional No 58307-T expedida por la Junta Central de Contadores,

**CERTIFICAN:**

Que la sociedad Caldas Data Company Ltda Sigla CADCOM con NIT No. 900206693-4 ha cumplido con las obligaciones derivadas de afiliación y pago en los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensión y aportes a las cajas de compensación familiar, instituto colombiano de bienestar familiar y servicio nacional de aprendizaje, dentro de los términos de ley, de conformidad con las normas vigentes, según ley 789 de 2002 artículo 50 y ley 828 de 2003 artículo 1 dentro del último año incluyendo el último mes de Aportes Diciembre 2019 y Salud Enero de 2020 estando a paz y salvo por estos conceptos de conformidad con las normas vigentes.

Dado a los 3 días del mes Enero de 2020. ✓

  
**ALBERTO PARRA GALLEGO**  
Representante legal  
C.C. 16.077.161

  
**EDWIN FERNAN ARIAS ARISTIZABAL**  
Contador Público  
C.C. 89.004.533 de Armenia  
T.P. 58307-T

UNIDAD  
ADMINISTRATIVA  
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL  
DE CONTADORES**



Certificado No:

5596458006A80487

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 **EDWIN FERNAN ARIAS ARISTIZABAL** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 89004533 de ARMENIA (QUINDIO) Y Tarjeta Profesional No 58307-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de inscripción.

**NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS** \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

Dado en BOGOTÁ a los 30 días del mes de Diciembre de 2019 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







**CADCOM**  
CALDAS DATA COMPANY LTDA

Tel: (57-6) 8550490 • soporte\_caldasdataco@informaticos.com

Manizales, enero 28 del 2020

**Informe de actividades**

CONTRATO No: 0117/2019

OBJETO: CONECTIVIDAD DE DATOS PARA EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

MES: enero-2020

**1. Reporte de daños en el servicio**

En el mes de enero:

se reportaron los siguientes casos / Tickets, los cuales fueron solucionados de manera oportuna:

Ticket: 27864

Fecha: 03/ENERO/2020

Hora: 4:30: P.M

OFICIAN DE VICTORIA

**NOVEDAD**

|   |                 |                        |  |  |  |
|---|-----------------|------------------------|--|--|--|
| CODIGO  | FECHA           |                        |  |  |  |
| 27864   | 03/01/2020      |                        |  |  |  |
| <b>CLIENTE</b>  |                 |                        |  |  |  |
| EMPOCALDAS S.A E.S.P.   |                 |                        |  |  |  |
| <b>CONEXION</b>   |                 | <b>TECNICO</b>         |  |  |  |
| 4215  |                 | DIEGO JIMENEZ          |  |  |  |
| <b>CIUDAD</b>   | <b>BARRIO</b>   | <b>TELEFONO</b>        |  |  |  |
| VICTORIA  | CENTRO          |                        |  |  |  |
| <b>DIRECCION</b>  |                 |                        |  |  |  |
| CRA 6 # 7-63 OFICINA  |                 |                        |  |  |  |
| <b>SERVICIO</b>   | <b>CANTIDAD</b> | <b>VALOR</b>           |  |  |  |
| CAMBIO DE EQUIPO  | 1.000000000     | 0.00                   |  |  |  |
| <b>POSIBLE CAUSA</b>  |                 |                        |  |  |  |
| CAMBIO A FIBRA REALIZADO  |                 |                        |  |  |  |
| <b>OBSERVACION</b>  |                 |                        |  |  |  |
| SE REALIZA CAMBIO DE TECNOLOGIA EN BUSQUEDA DE EFICIENCIA OPERATIVA |                 |                        |  |  |  |
| <b>ESTADO DEL SERVICIO</b>  |                 | <b>FECHA SERVICIO</b>  |  |  |  |
| FINALIZADO  |                 | 03/01/2020             |  |  |  |
| <b>ESTADO NOVEDAD</b>   | <b>LOGIN</b>    | <b>FECHA TRANS</b>     |  |  |  |
| ACTIVO  | DIEGO           | 03/01/2020 04:30:51 PM |  |  |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Aceptar                         |                 |                        | <input checked="" type="checkbox"/> Cancelar |  |  |

TEJEMOS REDES QUE CONECTAN AL MUNDO

Calle 48D No. 19-30  
Manizales, Caldas  
Cel.: 3104091679

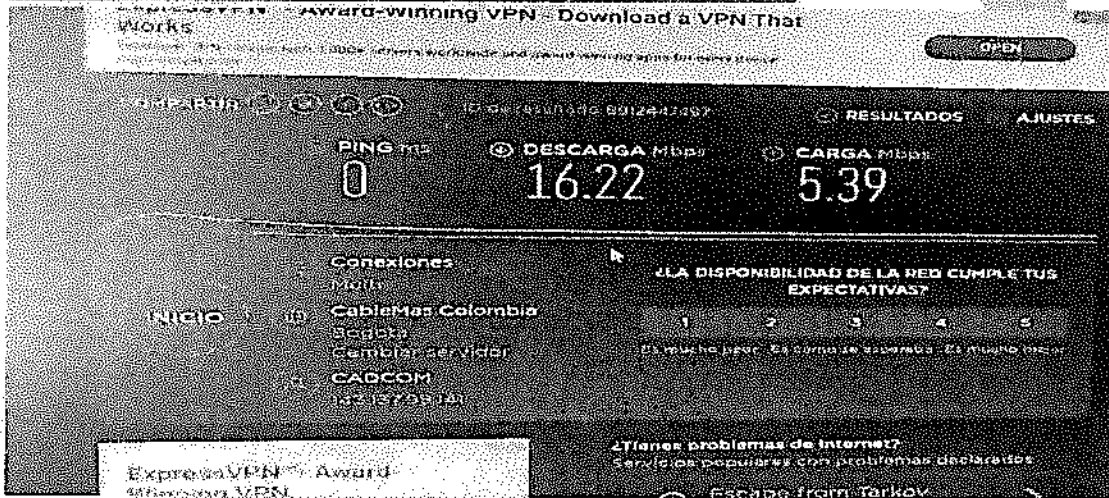
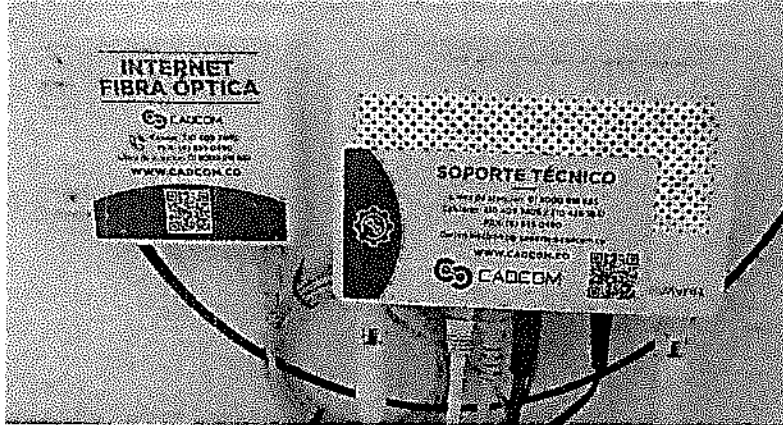
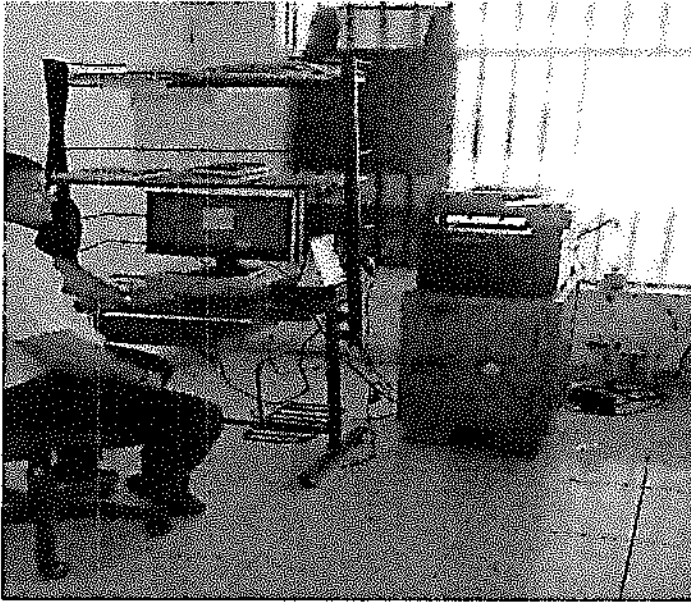
Cra. 5 No. 6-63  
Manizales, Caldas  
Tel.: (576) 8550394



**CADCOM**  
CALDAS DATA COMPANY LTDA

Telefax: (57-6) 8550490 • soporte\_caldataco@informaticos.com

**ANEXOS**



**TEJEMOS REDES QUE CONECTAN AL MUNDO**

Calle 48D No. 19-30  
Manizales, Caldas  
Cel.: 3104091679

Cra. 5 No. 6-63  
Manzanares, Caldas  
Tel.: (576) 8550394

Ticket: 27940  
 Fecha: 8/ENERO/2020  
 Hora: 8:10 AM  
**PLANTA AGUADAS**

**NOVEDAD**

|   |            |  |       |
|---|------------|--|-------|
| CODIGO  | FECHA      |  |       |
| 27940   | 08/01/2020 |  |       |
| CLIENTE   |            |  |       |
| EMPOCALDAS S.A E.S.P  |            |  |       |
| CONEXION  |            | TECNICO                                      |       |
| 4236  | ✓          | CARLOS ARBOLEDA                              | ✓     |
| CIUDAD  | BARRIO     | TELEFONO                                     |       |
| AGUADAS   | TARCARA    |  |       |
| DIRECCION   |            |  |       |
| PLANTA TRATAMIENTO TARCARA  |            |  |       |
| SERVICIO  |            | CANTIDAD                                     | VALOR |
| REVISAR   | ✓          | 1.000000000                                  | 0.00  |
| POSIBLE CAUSA   |            |  |       |
| SE QUEDARON SIN INTERNET<br>3106364571 JHON HENRY   |            |  |       |
| OBSERVACION   |            |  |       |
| SE INSTALA UN NUEVO SERVICIO PARA LA PLANTA Y DE ESTA MANERA EL SERVICIO DURANTE<br>EL MES DE ENERO NO VOLVIO A PRESENTAR INCONVENIENTES, 5 HORAS EN LA NOVEDAD |            |  |       |
| ESTADO DEL SERVICIO   |            |  |       |
| PENDIENTE   |            |  |       |
| ESTADO NOVEDAD  | LOGIN      | FECHA TRANS                                  |       |
| ✓   | KELLY      | 08/01/2020 08:01:26 AM                       |       |
| <input checked="" type="checkbox"/> Aceptar   |            | <input checked="" type="checkbox"/> Cancelar |       |

**Tipo de reporte:** Sin internet

**Diagnóstico:** Daño en los equipos

**Solución:** Se instala una línea nueva, dejando el servicio en operación y con un servicio más eficiente

**Tiempo de solución de la novedad:** 300 minutos



**CADCOM**  
CALDAS DATA COMPANY LTDA

Telefax: (57-6) 8550490 • soporte\_caldasdataco@informaticos.com

Ticket: 27989  
Fecha: 10/ENERO/2020  
Hora: 11:20 AM  
OFICINA KM 41

NOVEDAD

|  |                 |                        |
|--|-----------------|------------------------|
| CODIGO   | FECHA           |                        |
| 27989  | 10/01/2020      |                        |
| CLIENTE  |                 |                        |
| EMPOCALDAS S.A E.S.P   |                 |                        |
| CONEXION   | TECNICO         |                        |
| 7206   | CARLOS ARBOLEDA |                        |
| CIUDAD   | BARRIO          | TELEFONO               |
| MANIZALES  | CENTRO          |                        |
| DIRECCION  |                 |                        |
| KM 41  |                 |                        |
| SERVICIO   | CANTIDAD        | VALOR                  |
| REVISAR  | 1.000000000     | 0.00                   |
| POSIBLE CAUSA  |                 |                        |
| SIN INTERNET 3217575507  |                 |                        |
| OBSERVACION  |                 |                        |
| EN EL MOMENTO SE ESTABA CAMBIANDO UN EQUIPO EN LA TORRE, TIEMPO EN SOLUCION 20 MINUTOS |                 |                        |
| ESTADO DEL SERVICIO  |                 |                        |
| PENDIENTE  |                 |                        |
| ESTADO NOVEDAD   | LOGIN           | FECHA TRANS            |
|  | TATIANA         | 10/01/2020 11:41:44 AM |
| <input checked="" type="checkbox"/> Aceptar <input type="checkbox"/> Cancelar          |                 |                        |

Tipo de reporte: Sin internet

Diagnóstico: Mantenimiento de equipos en torre

Solución: luego de 20 minutos el servicio se restablece en la torre

Tiempo de solución de la novedad: 20 minutos

TEJEMOS REDES QUE CONECTAN AL MUNDO

Calle 48D No. 19-30  
Manizales, Caldas  
Cel.: 3104091679

Cra. 5 No. 6-63  
Manzanares, Caldas  
Tel.: (576) 8550394



**CADCOM**  
CALDAS DATA COMPANY LTDA

Telefax: (57-6) 8550490 • soporte\_caldataco@informaticos.com

Ticket: 28335  
Fecha: 13/ENERO/2020  
Hora: 10:00 Am  
OFICIAN MARULANDA

NOVEDAD

|   |                       |                        |
|---|-----------------------|------------------------|
| CODIGO  | FECHA                 |                        |
| 28335   | 13/01/2020            |                        |
| CLIENTE   |                       |                        |
| EMPOCALDAS S.A E.S.P.   |                       |                        |
| CONEXION  | TECNICO               |                        |
| 4229  | DEIBY ALEXANDER GOMEZ |                        |
| CIUDAD  | BARRIO                | TELEFONO               |
| MARULANDA   | CENTRO                |                        |
| DIRECCION   |                       |                        |
| GRA 6 #7-67 MARULANDA   |                       |                        |
| SERVICIO  | CANTIDAD              | VALOR                  |
| REVISION  | 1.00000000            | 0.00                   |
| POSIBLE CAUSA   |                       |                        |
| SIN SERVICIO DE INTERNET  |                       |                        |
| OBSERVACION   |                       |                        |
| INCONVENIENTES CON EL PATCH CORD DE FIBRA, SE CAMBIA Y SE DEJA EN FUNCIONAMIENTO. TIEMPO 1 UNA Y 30 MINUTOS |                       |                        |
| ESTADO DEL SERVICIO   | FECHA SERVICIO        |                        |
| FINALIZADO  | 13/01/2020            |                        |
| ESTADO NOVEDAD  | LOGIN                 | FECHA TRANS            |
| ACTIVO  | DEIBY                 | 13/01/2020 11:32:41 AM |
| <input checked="" type="checkbox"/> Aceptar <input checked="" type="checkbox"/> Cancelar                    |                       |                        |

Tipo de reporte: Sin servicio de internet

Diagnóstico: Patch cord de fibra dañado

Solución: El técnico se desplaza, realiza el cambio de patch cord

Tiempo de solución de la novedad: 90 minutos

TEJEMOS REDES QUE CONECTAN AL MUNDO

Calle 48D No. 19-30  
Manizales, Caldas  
Cel.: 3104091679

Gra. 5 No. 6-63  
Manizales, Caldas  
Tel.: (576) 8550394

Ticket: 28170  
 Fecha: 17/ENERO/2020  
 Hora: 10:00 Am  
**OFICIAN MANZANARES**

**NOVEDAD**

|                            |  |                       |             |                        |
|----------------------------|--|-----------------------|-------------|------------------------|
| <b>CODIGO</b>              | 28170  | <b>FECHA</b>          | 17/01/2020  |                        |
| <b>CLIENTE</b>             | EMPOCALDAS S.A E.S.P   |                       |             |                        |
| <b>CONEXION</b>            | 4202   | <b>TECNICO</b>        | HUGO LOPEZ  |                        |
| <b>CIUDAD</b>              | MANZANARES   | <b>BARRIO</b>         | CENTRO      |                        |
| <b>DIRECCION</b>           | MANZANARES CLL 6 # 4-32 OFICINA  |                       |             |                        |
| <b>SERVICIO</b>            | REVISION   | <b>CANTIDAD</b>       | 1.000000000 | <b>VALOR</b>           |
|                            |  |                       |             | 0.00                   |
| <b>POSIBLE CAUSA</b>       | NO RESPONDEN LOS EQUIPOS   |                       |             |                        |
| <b>OBSERVACION</b>         | EN LA MIKROTIK EL CABLE NO DABA LAN, SE REEPONCHA EL CABLE Y SE PEGA LA MIKROTIK A LA MESA PARA QUE NO LA MUEVAN .. HUGO |                       |             |                        |
| <b>ESTADO DEL SERVICIO</b> | FINALIZADO   | <b>FECHA SERVICIO</b> | 17/01/2020  |                        |
| <b>ESTADO NOVEDAD</b>      | ACTIVO   | <b>LOGIN</b>          | HUGO        | <b>FECHA TRANS</b>     |
|                            |  |                       |             | 17/01/2020 04:03:15 PM |

Aceptar     Cancelar

**Tipo de reporte:** Sin servicio de internet

**Diagnóstico:** Cable lan en equipo de oficina presentando intermitencia

**Solución:** Se reponcha cable y se deja el servicio en funcionamiento

**Tiempo de solución de la novedad:** 50 minutos



**CADCOM**  
CALDAS DATA COMPANY LTDA

Teléfono: (57-6) 8550490 • soporte\_caldasdataco@informaticos.com

### Otras novedades

- En el transcurso del mes relacionado se reportaron varios casos directamente a los ingenieros y personal administrativo de Cadcom, casos que se tramitaron de forma directa y para los cuales no hay tickets ya que no se reportaron a la mesa de ayuda ni a las líneas de atención nivel uno de CADCOM.

### Tiempo promedio de atención y solución de los tickets ENERO

| Tiempo promedio de atención y solución de tickets mes de enero |                    |                    |                 |                      |                              |
|--|--------------------|--------------------|-----------------|----------------------|------------------------------|
| Ticket   | Fecha de solicitud | Seccional          | Hora de reporte | Hora de finalización | Tiempo de solución (minutos) |
| 27940  | 8-ene-20           | PLANTA AGUADAS     | 8:30:00 a. m.   | 1:00 pm              | 500                          |
| 27989  | 10-ene-20          | OFICINA KM41       | 11:20:00 a. m.  | 11:40:00 a. m.       | 20                           |
| 28335  | 13-ene-19          | OFICIAN MARULANDA  | 10:00:00 a. m.  | 11:32:00 a. m.       | 90                           |
| 28170  | 17-ene-20          | OFICIAN MANZANARES | 10:00:00 a. m.  | 10:50 a.m.           | 50                           |
| PROMEDIO DE SOLUCIÓN (MINUTOS)                                 |                    |                    |                 |                      | 165                          |

### 2. Recordamos los teléfonos de contacto de CALDAS DATA COMPANY LTDA – CADCOM LTDA

Línea Gratuita nacional 018000-918885

Celulares: 3104261947 - 3135548624 - 3104091679 - 3104093805

Fijo: (6) 8550490

Correos de soporte de fallas

soporte@cadcom.co  
soporte2@cadcom.co

Jefe de personal: [agendamiento@cadcom.co](mailto:agendamiento@cadcom.co)  
Andrés Ayala: 3216232335

Teléfono de técnico con disponibilidad nocturna y días festivos: **319-3365048**

### GERENCIA / CONTRATACION

mercadeo@cadcom.co

TEJEMOS REDES QUE CONECTAN AL MUNDO

Calle 48D No. 19-30 Cra. 5 No. 6-63  
Manizales, Caldas Manzanares, Caldas  
Cel.: 3104091679 Tel.: (576) 8550394





**CADCOM**  
CALDAS DATA COMPANY LTDA

Telefax: (57-6) 8550490 • soporte\_caldataco@informaticos.com

WEB: [www.cadcom.co](http://www.cadcom.co)

**Archivos adjuntos:**

- Graficas de consumo de canal con la herramienta MRTG para todas las sedes

Atentamente,

ALBERTO PARRA GALLEGO  
CALDAS DATA COMPANY LTDA – CADCOM LTDA  
Gerente  
CELULAR: 3104090634

TEJEMOS REDES QUE CONECTAN AL MUNDO

Calle 48D No. 19-30  
Manizales, Caldas  
Cel.: 3104091679

Cra. 5 No. 6-63  
Manizales, Caldas  
Tel.: (576) 8550394

Tiempo promedio de atención y solución y solución de tickets mes de enero

| Ticket                         | Fecha de solicitud | Seccional          | Hora de reporte | Hora de finalización | Tiempo de solución (minutos) |
|--------------------------------|--------------------|--------------------|-----------------|----------------------|------------------------------|
| 27940                          | 08-ene-20          | PLANTA AGUADAS     | 8:10:00         | 1:00 pm              | 500                          |
| 27989                          | 10-ene-20          | OFICINA KM 41      | 11:20:00        | 11:40:00             | 20                           |
| 28335                          | 13-ene-19          | OFICIAN MARULANDA  | 10:00:00        | 11:32:00             | 90                           |
| 28170                          | 17-ene-20          | OFICIAN MANZANARES | 10:00:00        | 10:50 a.m            | 50                           |
| PROMEDIO DE SOLUCIÓN (MINUTOS) |                    |                    |                 |                      | 165                          |