



F GC 29
Versión 4
Junio de 2020

GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

LISTA CHEQUEO PAGO DE ACTAS - CONTRATOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y CONSULTORIA

# CONTRATO Y AÑO	0028/2021	Acta N°	6	1. VALOR INICIAL (incluido IVA)	59 704 680
				2. VALOR ADICION (*)	
CONTRATISTA	MERAKI TIC S A S			3. VALOR TOTAL (1+2)	59 704 680
NIT O CC	900 949 690-0			4. VALOR ACTAS ANTERIORES (-)	29 852 340
CDP (#, rubro y fecha)	00129 DEL 06 DE ENERO DE 2021			5. VALOR PRESENTE ACTA (-)	4 975 390
RP (#, rubro y fecha)	00108 DEL 06 DE ENERO DE 2021			6. VALOR NO EJECUTADO (3 - 4 - 5)	24 876.950

OBJETO DEL CONTRATO. ADQUISICIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PLATAFORMA PBX – PRESTACION DE SERVICIO CONTACT CENTER INSTALACIÓN EN SITIO

TIPO DE RECURSOS	PROPIOS	CENTRO DE COSTOS y PROCEDIMIENTO
------------------	---------	----------------------------------

DOCUMENTO VERIFICADOS		V	# FOLIOS
1- Acta original		X	
2- Autoliquidaciones en Salud, Pensiones y Riesgos profesionales del personal empleado y del contratista (Personas naturales) o Certificado de Cumplimiento del Artículo 50 de la Ley 789/02 (Personas jurídicas)		X	
3- Tarjeta profesional y certificado de la Junta Central de contadores con fecha de expedición no mayor a tres meses (aplica cuando el certificado de parafiscales lo firma el Revisor Fiscal o el Contador).		X	
4- Factura (Régimen Común) o Factura equivalente (régimen simplificado)		X	
5- Pagos SENA y ICBF		NA	
6- Evaluación del Supervisor Formato F-GC-18 (Solo aplica para el acta final)		X	
7- Planillas de pago con firma de los trabajadores (cuando se cuente con personal a cargo)		NA	
8- Informe de actividades a cargo del Supervisor.		X	

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

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

NOMBRE DE QUIEN RECIBE

FIRMA

DOCUMENTOS ANEXOS CON DESTINO A TESORERÍA		V
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 3? - Copia de este formato se debe entregar en Planeación y Proyectos (firma de recibido)		NA
Copia del registro presupuestal		X

Fecha de presentación

26/07/2021

DATOS DEL SUPERVISOR		
DIANA PATRICIA SALAZAR MONTES	JEFE SECCIÓN SISTEMAS	
NOMBRE	CARGO	
DATOS PARA LA TRANSFERENCIA DE PAGOS		
084100158504	AHORROS	DAVIENDA
CUENTA	TIPO DE CUENTA	BANCO



Empocaldas @empocaldas_oficial

empo@empocaldas.com.co

www.empocaldas.com.co

ACTA DE RECIBO # 6

CONTRATO No. 0028/2021

CONTRATISTA MERAKI TIC S.A.S

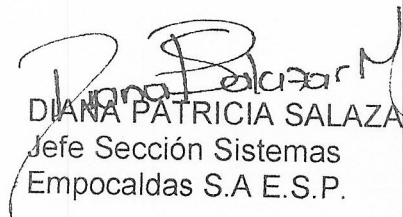
OBJETO ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA PBX Y OMNICAL INSTALACIÓN EN SITIO EN SERVIDORES DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

VALOR CONTRATO \$59.704.680 IVA INCLUIDO

RECURSOS PROPIOS



En la ciudad de Manizales a los veintiséis (26) días del mes de julio de 2021, se reunieron DIANA PATRICIA SALAZAR MONTES, Jefe Sección Sistemas de EMPOCALDAS S.A E.S.P., en representación de la Empresa Contratante y LUZ ANDREA VÁSQUEZ LÓPEZ, Representante Legal de la Empresa MERAKI TIC, como contratista, con el fin de realizar el Acta de Recibo No. 6 correspondiente al mes de julio según Contrato No. 0028 de 2021.

VALOR CONTRATO	\$59.704.680
ACTA # 1 ENE - FEB	\$9.950.780
ACTA # 2	\$4.975.390
ACTA # 3	\$4.975.390
ACTA # 4	\$4.975.390
ACTA # 5	\$4.975.390
ACTA # 6	\$4.975.390
VALOR EJECUTADO	\$34.827.730
VALOR POR EJECUTAR	\$24.876.950


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


 LUZ ANDREA VÁSQUEZ LÓPEZ
 Representante Legal
 MERAKI TIC

Preparó: Diana Patricia Salazar Montes

 Carrera 23 No: 75 - 82 Manizales - Caldas
 PBX - (+57) (6) 8867080 NIT- 890.803.239-9

INFORME DE SUPERVISION

CONTRATO No. 0028/2021

CONTRATISTA MERAKI TIC S.A.S

OBJETO ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA PBX Y OMNICAL INSTALACIÓN EN SITIO EN SERVIDORES DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

VALOR CONTRATO \$59.704.680 IVA INCLUIDO

RECURSOS PROPIOS

En cumplimiento del contrato 0028/2021, 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.

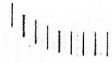
VALOR CONTRATO	\$59.704.680
ACTA # 1 ENE - FEB	\$9.950.780
ACTA # 2	\$4.975.390
ACTA # 3	\$4.975.390
ACTA # 4	\$4.975.390
ACTA # 5	\$4.975.390
ACTA # 6	\$4.975.390
VALOR EJECUTADO	\$34.827.730
VALOR POR EJECUTAR	\$24.876.950

Manizales, 26 de julio de 2021



DIANA PATRICIA SALAZAR MONTES
Jefe Sección Sistemas
Supervisor

Preparó: Diana Patricia Salazar Montes

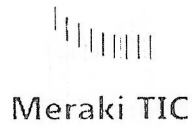


Meraki TIC

Administración PBX

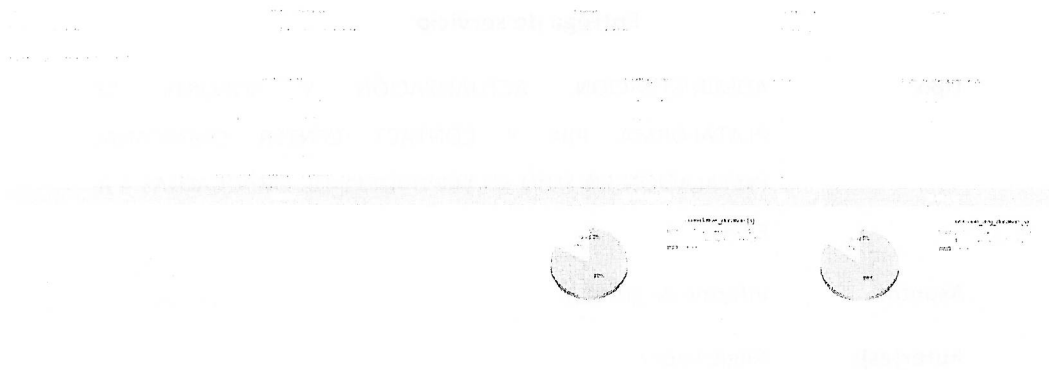
Entrega de servicio

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:	6
Documento N°	1
Revisión:	Versión 1
Fecha:	26/07/2021

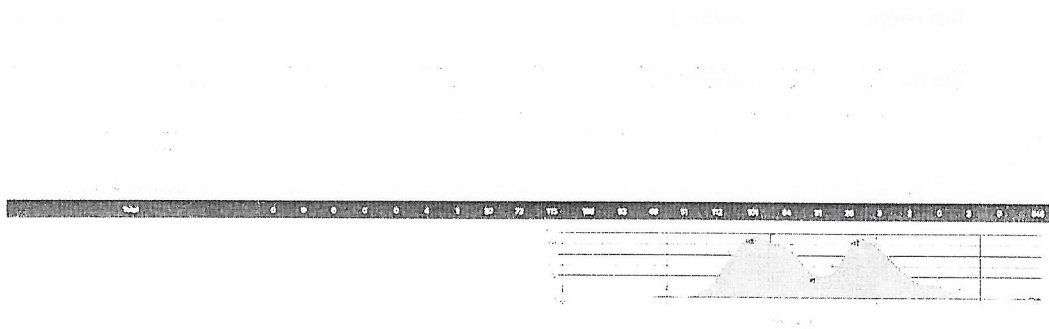


Durante el mes de julio se atiende los servicios telefónicos de la línea del conmutador, línea 018000, chat de Facebook, chat de página web, Telegram se registran más de 800 transacciones recibidas por los asesores del servicio, a continuación, unos indicadores de atención

Tiempos de motivos de pausa por parte de los asesores



Total, de transacciones distribuidas por los canales de atención



Meraki TIC

Atención seccionales

Atención: Defensor (Defensor) - Atención de Defensor (Defensor)

Atención	Defensor	Defensor	Defensor	Defensor	Defensor	Defensor	Defensor	Defensor
Atención de Defensor	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Atención de Defensor

- Defensor
- Defensor
- Defensor

Atención: Defensor (Defensor) - Atención de Defensor (Defensor)

Atención	Defensor	Defensor	Defensor	Defensor	Defensor	Defensor	Defensor	Defensor
Atención de Defensor	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Atención de Defensor

- Defensor
- Defensor
- Defensor

Chat de Facebook

Atención: Defensor (Defensor) - Atención de Defensor (Defensor)

Atención	Defensor	Defensor	Defensor	Defensor	Defensor	Defensor	Defensor	Defensor
Atención de Defensor	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Atención de Defensor

- Defensor
- Defensor
- Defensor
- Defensor

Chat Web

Reporte de Chat Web - 17/07/2019

Reporte de Chat Web - 17/07/2019 - 17:00:00

Canal	Transacciones	Atendidas	Atendidas %	Tiempo Resp	Tiempo Resp (seg)	Tiempo Resp (min)	Tiempo Resp (seg)	Tiempo Resp (min)
Chat Web	3	3	100%	0:00	0	0	0	0
Chat Web - 17/07/2019	3	3	100%	0:00	0	0	0	0
Chat Web - 17/07/2019	3	3	100%	0:00	0	0	0	0
Chat Web - 17/07/2019	3	3	100%	0:00	0	0	0	0
Chat Web - 17/07/2019	3	3	100%	0:00	0	0	0	0
Chat Web - 17/07/2019	3	3	100%	0:00	0	0	0	0
Chat Web - 17/07/2019	3	3	100%	0:00	0	0	0	0
Chat Web - 17/07/2019	3	3	100%	0:00	0	0	0	0
Chat Web - 17/07/2019	3	3	100%	0:00	0	0	0	0
Chat Web - 17/07/2019	3	3	100%	0:00	0	0	0	0



Transactions
 50% - 17/07/2019
 20% - 17/07/2019
 10% - 17/07/2019
 10% - 17/07/2019
 10% - 17/07/2019

Línea de atención

Reporte de Línea de Atención - 17/07/2019 - 17:00:00

Canal	Transacciones	Atendidas	Atendidas %	Tiempo Resp	Tiempo Resp (seg)	Tiempo Resp (min)	Tiempo Resp (seg)	Tiempo Resp (min)
Línea de Atención	3	3	100%	0:00	0	0	0	0
Línea de Atención - 17/07/2019	3	3	100%	0:00	0	0	0	0
Línea de Atención - 17/07/2019	3	3	100%	0:00	0	0	0	0
Línea de Atención - 17/07/2019	3	3	100%	0:00	0	0	0	0
Línea de Atención - 17/07/2019	3	3	100%	0:00	0	0	0	0
Línea de Atención - 17/07/2019	3	3	100%	0:00	0	0	0	0
Línea de Atención - 17/07/2019	3	3	100%	0:00	0	0	0	0
Línea de Atención - 17/07/2019	3	3	100%	0:00	0	0	0	0
Línea de Atención - 17/07/2019	3	3	100%	0:00	0	0	0	0
Línea de Atención - 17/07/2019	3	3	100%	0:00	0	0	0	0
Línea de Atención - 17/07/2019	3	3	100%	0:00	0	0	0	0



Transactions
 50% - 17/07/2019
 20% - 17/07/2019
 10% - 17/07/2019
 10% - 17/07/2019
 10% - 17/07/2019

Meraki TIC

Reporte: Sesión de Atención Productiva

Item	Transacciones	TM Resolvido	TM Cerró	TM Abre	TM Abandó	TM En espera	TM Otro	TM Otros
Atención por correo	3	0	0	0	0	0	0	0
Atención por teléfono	2	0	0	0	0	0	0	0
Atención presencial	2	0	0	0	0	0	0	0
Atención por chat	2	0	0	0	0	0	0	0
Atención por video	2	0	0	0	0	0	0	0
Atención por otros	2	0	0	0	0	0	0	0



Transacciones

- Transacción Resolvida
- Transacción Cerrada
- Transacción Abandona
- Transacción En espera
- Transacción Otro

Registro de todas las transacciones atendidas con los soportes de grabación

ID	Fecha	Canal	Estado	Asesor	Asignado	Resolución	Grabación
1	2023-10-26 10:00	Chat	Resolvida	Asesor A	Asignado	Resolución completa	Grabación disponible
2	2023-10-26 10:05	Teléfono	Cerrada	Asesor B	Asignado	Resolución completa	Grabación disponible
3	2023-10-26 10:10	Presencial	Abandona	Asesor C	Asignado	Resolución no alcanzada	Grabación disponible
4	2023-10-26 10:15	Chat	Resolvida	Asesor A	Asignado	Resolución completa	Grabación disponible
5	2023-10-26 10:20	Teléfono	Cerrada	Asesor B	Asignado	Resolución completa	Grabación disponible
6	2023-10-26 10:25	Presencial	Abandona	Asesor C	Asignado	Resolución no alcanzada	Grabación disponible
7	2023-10-26 10:30	Chat	Resolvida	Asesor A	Asignado	Resolución completa	Grabación disponible
8	2023-10-26 10:35	Teléfono	Cerrada	Asesor B	Asignado	Resolución completa	Grabación disponible
9	2023-10-26 10:40	Presencial	Abandona	Asesor C	Asignado	Resolución no alcanzada	Grabación disponible
10	2023-10-26 10:45	Chat	Resolvida	Asesor A	Asignado	Resolución completa	Grabación disponible

Tableros de Control

Se identifica aumento en los abandonos, por lo cual se debe reforzar la capacidad de atención de los canales de atención.

Meraki TIC

Gráfico de llamadas Entrantes por Tramo

15/04/2021 15:07:00

Se muestran 10 Tramos. 1 Tramo. 1 Tramo. 0 Tramos. 0 Tramos. 0 Tramos.

Campaña

- Campaña de Atención al Cliente
- Campaña de Atención al Cliente



Meraki TIC

Atención al Cliente
45.0%

Atención al Cliente
41.7%

Atención al Cliente
38.3%

Atención al Cliente
35.0%

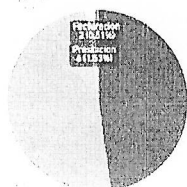
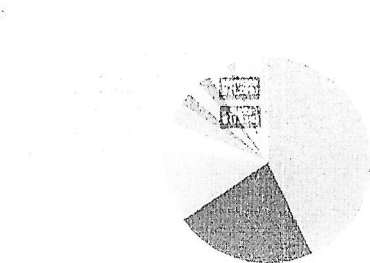
Campaña

- Campaña de Atención al Cliente
- Campaña de Atención al Cliente

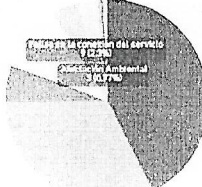
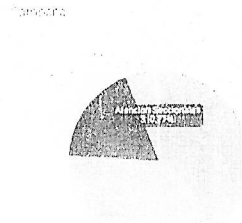
Activo



Meraki TIC

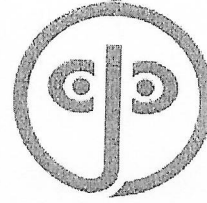


- Calificación**
- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
 - 6
 - 7
 - 8
 - 9
 - 10



UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

B 8 9 8 5 1 3 6 F 0 B 7 0 1 2 A

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 25 días del mes de Junio de 2021 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

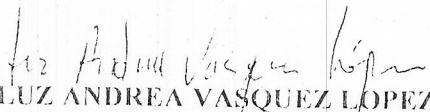
Manizales, Julio 1 de 2021


Señores
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
Ciudad

REF: Certificación pago de los aportes parafiscales

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

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


LUZ ANDREA VÁSQUEZ LOPEZ
C.C. 30.400.250 de Manizales
Representante legal


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

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO

58119-T

CARLOS PABLO
SANCHEZ FRANCO
C.E. ESTADISTICO
RESOLUCION INSERCCION 75
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

FECHA 04/06/99

Carlos Sanchez Franco

00000000



Carlos Sanchez Franco

FORMA DEL TITULO

Esta tarjeta es el único documento que acredita como CONTADOR PUBLICO de acuerdo a la legislación de la Ley 41 de 1990.

Esta tarjeta es un instrumento legal que se otorga por el Ministerio de Educación Nacional y la Junta Central de Contadores.

015010

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

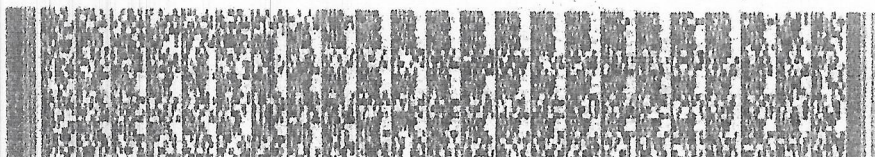
M

SEXO

26-FEB-1981 MANIZALES

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

[Handwritten signature]
REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SANCHEZ TORRES



A-0900100-00077881-M-0010258893-20060924

0003683492A 1

4480002159



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. 18/630045/1385 válida desde 2020-02-25 hasta 2022-02-25 rango desde FE1 hasta FE5000.

Esta factura de venta se asimila para todos sus efectos legales a la letra de cambio, código de comercio, ART. 774-779. El retraso en los pagos causa intereses mensuales del máximo legal permitido.

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:	Contado
Medio de Pago:	Consignación bancaria
Total de Líneas:	3

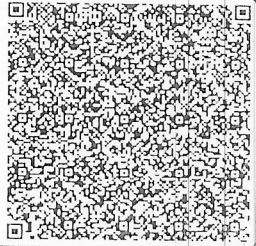
FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA:	FE214				
MONEDA:	COP Colombia, Pesos				
HORA EMISIÓN:	14:33:21				
FECHA FIRMADO:	26/07/2021 19:33:23				
FECHA DE EMISIÓN		FECHA DE VENCIMIENTO			
DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO
26	07	2021	30	07	2021

#	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>	S/	1.00	\$674.000,00	19,00	0,00	\$674.000,00
3	100	CONTACT CENTER <i>PuestoOmnicanal</i>	S/	3.00	\$551.000,00	19,00	0,00	\$1.653.000,00

Notas:	Subtotal:	\$4.181.000,00
	Cargos:	\$0,00
	Descuento:	\$0,00
	IVA:	\$794.390,00
	Total de la operación:	\$4.975.390,00

SON: (cuatro millones novecientos setenta y cinco mil trescientos noventa pesos)
CUFE: 8a94c910ed4fd50ad2ddd3d2f6a578600346ee951d549b3a94814f9abb08d10e89d6d8e8df8fb77815c34b1d3e56ed9

IMPUESTO	BASE	TARIFA	IMPORTE
IMPUESTOS			
01 IVA	\$4.181.000,00	19,00%	\$794.390,00



Firma Digital:
G+1eyCulJndXq2/U50qQp+3pRd3gNUP5q4cCO0BFMbUfUhamivZuJm80BOVCcegyve/IKN+Ri46CgkYDg/XbOvK/Q/1pCTCLtr1Z/ONJ+RvWetX/NBioxYSQIBI+8Z/wQxlgVOSXZ/HUJ/Gs/2/16pffJGWO/S5I X1vYXUtzsG2/1/0e6ca47/1888v8wo2BH Mst2cpSYe82al/WI7BVI/gw1rtamnanOMgtBMII 335sl/5sh1qRUnOy/1mrgwAOQ/Qx7Vyz/RdSujSIBUe+ewko2jW5kVbmO0yIPXok4CP1R86ihKoNNI7xwjdj96qC6n1amD3XJdH D06HIX70

Favor girar cheque a nombre de MERAKI TIC S.A.S. O a la cuenta de ahorros número 0000084100158504 del banco DAVIVIENDA a nombre de MERAKI TIC S.A.S.
Esta factura es un título valor de acuerdo al art. 774 del C.C. y una vez aceptada, declara haber recibido los bienes y servicios a satisfacción.

Representación Gráfica de la Factura de Venta Electrónica.

Software: e-Factura Proveedor tecnológico: Cadena S.A. Nit. 890.930.534-0

