



GESTIÓN DE CONTRATACIÓN  
LISTA CHEQUEO PAGO DE ACTAS - CONTRATOS PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS Y CONSULTORÍA

F-GC-29  
Versión:07  
2022-11-04

Contratación

# CONTRATO Y AÑO	150/2023	Acta N°	1	1. VALOR INICIAL (incluido IVA)	40.188.675
				2. VALOR ADICION (+)	0
CONTRATISTA	MERAKI TIC S.A.S.			3. VALOR TOTAL (1+2)	40.188.675
NIT O CC:	900.949.690-0			4. VALOR ACTAS ANTERIORES (-)	0
CDP (#, rubro y fecha)	409 DEL 15 DE MARZO DE 2023			5. VALOR PRESENTE ACTA (-)	4.465.408
RP (#, rubro y fecha)	505 DEL 29 DE MARZO DE 2023			6. VALOR NO EJECUTADO (3 - 4 - 5)	35.723.267

OBJETO DEL CONTRATO: CONTRATAR LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION, ACTUALIZACION Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNICAL INSTALACION EN SITIO EN LOS 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		
12- Certificado expedido por el DAFP de aprobación del curso Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción (aplica para el acta 1)	NA		

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

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

NOMBRE DE QUIEN RECIBE

FIRMA

DOCUMENTOS ANEXOS CON DESTINO A TESORERÍA		✓
Copia del acta	X	
Factura (Régimen Común) o Factura equivalente (régimen simplificado).	X	
Evaluación del Supervisor F-CG-18 (Solo aplica para el acta final).	NA	
Informe de actividades a cargo del Supervisor.		
Autoliquidaciones en Salud, Pensiones y Riesgos profesionales del personal empleado y del contratista (Personas naturales) o Certificado de Cumplimiento del Artículo 50 de la Ley 789/02 (Personas jurídicas).	X	
Distribución por centro de costos. Formato F-GF-32 - Copia de este formato se debe entregar en Planeación y Proyectos (firma de recibido)	NA	
Copia del registro presupuestal	X	

Fecha de presentación

24/04/2023

DATOS DEL SUPERVISOR		
JEFE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA,		
YUDY CRIDTINA ALZATE C.	SUPERVISORA(E)	FIRMA
NOMBRE	CARGO	

DATOS PARA LA TRANSFERENCIA DE PAGOS		
70556145368	AHORROS	BANCOLOMBIA
CUENTA	TIPO DE CUENTA	BANCO

25-04-23  
11/2 de

## ACTA DE RECIBO # 1

**CONTRATO** N.º 150 DE 2023

**CONTRATISTA** MERAKITIC S.A.S.

**OBJETO** CONTRATAR LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION, ACTUALIZACION Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNICAL INSTALACION EN SITIO EN LOS SERVIDORES DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

**TOTAL** \$ 40.909.095 IVA INCLUIDO

**PLAZO** DESDE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023.

**RECURSOS** PROPIOS

En la ciudad de Manizales a los veinticuatro (24) días del mes de abril de 2023, 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 S.A.S, como contratista, con el fin de realizar el Acta de Recibo No. 1 correspondiente al mes de abril de 2023 según Contrato N.º 150 DE 2023.

VALOR CONTRATO	\$40.188.675
ACTA # 1	\$4.465.408
VALOR EJECUTADO	\$4.465.408
VALOR POR EJECUTAR	\$35.723.267



YUDY CRISTINA ALZATE C  
Jefe Administrativa y Financiera – Supervisora(E)  
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.



HENRY GÓMEZ GAITÁN  
Representante Legal  
MERAKI TIC

Preparó: Martha Usma.

## INFORME DE SUPERVISION

<b>CONTRATO</b>	N.º 150 DE 2023
<b>CONTRATISTA</b>	MERAKITIC S.A.S.
<b>OBJETO</b>	CONTRATAR LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION, ACTUALIZACION Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNICAL INSTALACION EN SITIO EN LOS SERVIDORES DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
<b>TOTAL</b>	\$ 40.909.095 IVA INCLUIDO
<b>PLAZO</b>	DESDE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023.
<b>RECURSOS</b>	PROPIOS

En cumplimiento del contrato 150/2023, cuyo objeto es "CONTRATAR LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION, ACTUALIZACION Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNICAL INSTALACION EN SITIO EN LOS 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	\$40.188.675
ACTA # 1	\$4.465.408
VALOR EJECUTADO	\$4.465.408
VALOR POR EJECUTAR	\$35.723.267

Manizales, 24 de abril de 2023



YUDY CRISTINA ALZATE C.  
Jefe Administrativa y Financiera - Supervisora(E)  
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

Preparó: Martha Usma.

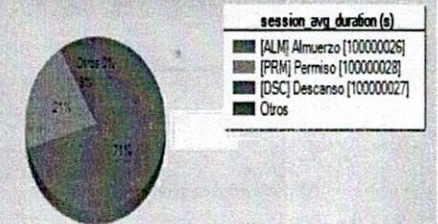
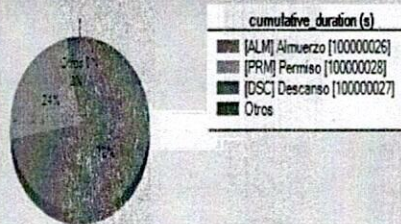
Administración plataforma Tecnológica

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>	11
<b>Documento N°</b>	1
<b>Revisión:</b>	Versión 1
<b>Fecha:</b>	21/04/2023

Durante el mes de enero 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.

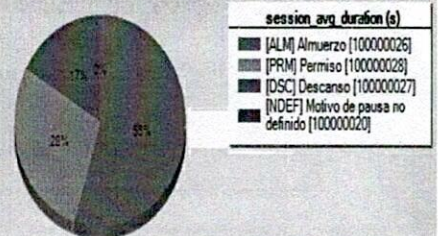
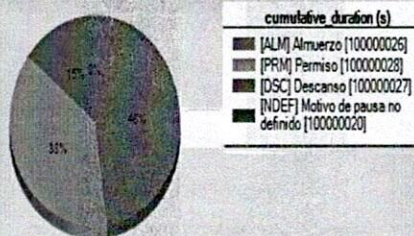
Agente: Luz Daifeny Henao [100000051]

Motivo Pausa	Cumulative_Duration	Sesiones	Duración Media por Sesión
[ALM] Almuerzo [100000026]	11h 37m 27s	14	49m 46s
[DSC] Descanso [100000027]	30m 18s	5	6m 3s
[NDEF] Motivo de pausa no definido [100000020]	7s	21	0s
[PRES] Presencial [100000025]	0s	1	0s
[PRM] Permiso [100000028]	3h 55m 47s	16	14m 44s
<b>Agente</b>	<b>16h 5m 39s</b>	<b>21</b>	<b>45m 53s</b>



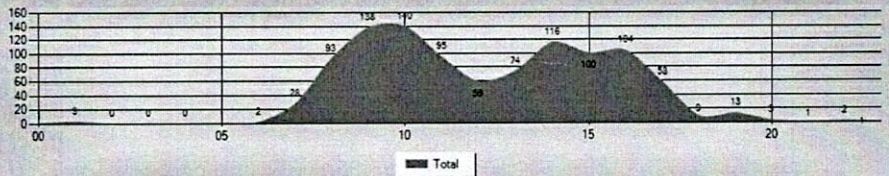
Agente: Sebastian Marin Zapata [100000050]

Motivo Pausa	Cumulative_Duration	Sesiones	Duración Media por Sesión
[ALM] Almuerzo [100000026]	12h 15m 7s	15	49m
[DSC] Descanso [100000027]	3h 43m 26s	15	14m 53s
[NDEF] Motivo de pausa no definido [100000020]	0s	23	0s
[PRM] Permiso [100000028]	9h 41m 26s	23	25m 16s
<b>Agente</b>	<b>1d 1h 39m 59s</b>	<b>23</b>	<b>1h 8m 57s</b>



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

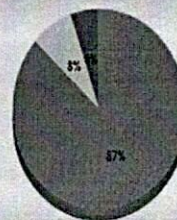
Campaña	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Total
Atencion Seccionales [100000006]	0	0	0	0	0	0	1	0	4	11	10	2	1	4	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	38
Chat Facebook [100000008]	0	0	0	0	0	0	0	5	5	5	2	1	1	3	2	2	3	9	0	0	0	0	0	0	38
Chat Telegram [100000014]	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	5
Chat Web [100000027]	0	0	0	0	0	0	0	2	9	12	16	12	13	20	10	10	16	7	0	0	0	0	0	0	129
Gobernacion Celular [100000017]	0	0	0	0	0	0	0	3	14	22	21	7	11	9	11	13	6	6	0	0	0	1	0	0	126
Gobernacion Inbound [100000010]	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
Linea 018000 [100000005]	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3	2	1	1	3	2	3	0	2	0	0	0	0	0	0	19
Linea de Atencion [100000004]	1	3	0	0	0	1	1	16	59	85	89	72	32	34	88	70	73	31	9	13	3	0	2	1	683
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>28</b>	<b>93</b>	<b>138</b>	<b>140</b>	<b>95</b>	<b>59</b>	<b>74</b>	<b>116</b>	<b>100</b>	<b>104</b>	<b>58</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1041</b>



### Atenciones seccionales

Campaña: Atencion Seccionales [100000006]

Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Finalizada por el sistema [14]	> 33	4s	4s	0s			0s	
Otras causas [0]	> 2	1m 1s	1m 1s	0s			0s	
Transferencia [26]	> 3	13s	13s	0s			0s	
<b>Campaña</b>	<b>&gt; 38</b>	<b>8s</b>	<b>8s</b>	<b>0s</b>			<b>0s</b>	

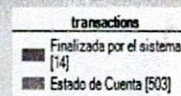
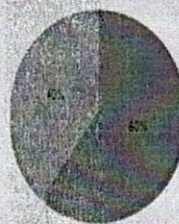


transacciones  
 Finalizada por el sistema [14]  
 Transferencia [26]  
 Otras causas [0]

## Chat Telegram

Campaña: Chat Telegram [10000014]

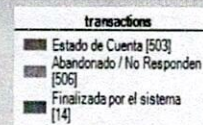
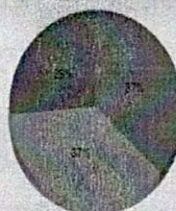
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Estado de Cuenta [503]	> 2	7h 44m 22s	0s	10h 38m 11s	15m 51s	15m 51s	0s	0s
Finalizada por el sistema [14]	> 3	3h 52m 49s	0s	2h 6m 38s	3h 32m 35s	3h 32m 35s	0s	0s
<b>Campaña</b>	<b>&gt; 5</b>	<b>5h 13m 28s</b>	<b>0s</b>	<b>5h 31m 15s</b>	<b>2h 13m 53s</b>	<b>2h 13m 53s</b>	<b>0s</b>	<b>0s</b>



## Chat Facebook

Campaña: Chat Facebook [10000008]

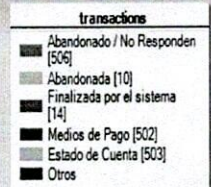
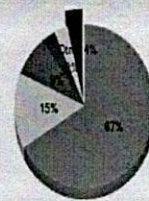
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Abandonado / No Responden [506]	> 14	20h 55m 16s	0s	21h 27m 25s	15m 55s	15m 55s	0s	0s
Estado de Cuenta [503]	> 14	52m 33s	0s	0s	52m 33s	52m 33s	0s	0s
Finalizada por el sistema [14]	> 10	1h 5m 33s	0s	19m	1h 4m 45s	1h 4m 45s	0s	0s
<b>Campaña</b>	<b>&gt; 38</b>	<b>8h 19m 7s</b>	<b>0s</b>	<b>7h 59m 19s</b>	<b>42m 18s</b>	<b>42m 18s</b>	<b>0s</b>	<b>0s</b>



## Chat Web

Campaña: Chat Web [100000007]

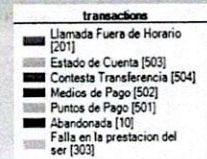
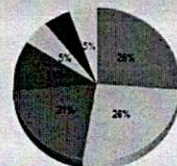
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Abandonada [10]	> 19	2m 19s	0s	2m 19s			0s	
Abandonado / No Responden [506]	> 86	2h 19m 45s	0s	1h 55m 45s	31m 27s	31m 27s	0s	0s
Contesta Transferencia [504]	> 2	23m 59s	0s	0s	23m 59s	23m 59s	0s	0s
Estado de Cuenta [503]	> 4	51m 30s	0s	0s	51m 30s	51m 30s	0s	0s
Estado de la infraestructura [316]	> 1	1h 41m 24s	0s	0s	1h 41m 24s	1h 41m 24s	0s	0s
Finalizada por el sistema [14]	> 11	1h 21m 46s	0s	5m 18s	1h 21m 46s	1h 21m 46s	0s	0s
Horarios [500]	> 1	11m 11s	0s	10m 17s	54s	54s	0s	0s
Medios de Pago [502]	> 4	27m 59s	0s	0s	27m 59s	27m 35s	0s	23s
No conexion del servicio [402]	> 1	29m 37s	0s	1s	29m 36s	29m 36s	0s	0s
<b>Campaña</b>	<b>&gt; 129</b>	<b>1h 44m 25s</b>	<b>0s</b>	<b>1h 18m 2s</b>	<b>31m 48s</b>	<b>31m 47s</b>	<b>0s</b>	<b>0s</b>



## Línea 018000

Campaña: Línea 018000 [100000005]

Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Abandonada [10]	> 1	1m 29s	29s	1m			0s	
Contesta Transferencia [504]	> 4	2m 45s	29s	0s	2m 16s	0s	1m 36s	42s
Estado de Cuenta [503]	> 5	6m 17s	29s	0s	5m 48s	0s	4m	1m 47s
Falla en la prestación del ser [303]	> 1	2m 26s	29s	0s	1m 55s	0s	54s	1m 1s
Llamada Fuera de Horario [201]	> 5	0s	0s	0s			0s	
Medios de Pago [502]	> 2	23m 26s	29s	50s	22m 6s	0s	18m 16s	3m 50s
Puntos de Pago [501]	> 1	1m 23s	29s	1s	53s	0s	3s	50s
<b>Campaña</b>	<b>&gt; 19</b>	<b>4m 59s</b>	<b>21s</b>	<b>8s</b>	<b>4m 29s</b>	<b>0s</b>	<b>3m 21s</b>	<b>1m 7s</b>

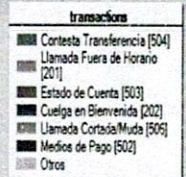
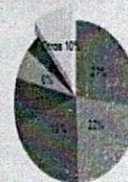




## Línea de atención

Campaña: Línea de Atención [100000004]

Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admis
Abandonada [10]	> 19	3m 25s	29s	2m 55s			0s	
Afectación Ambiental [314]	> 2	2m 22s	29s	0s	1m 52s	0s	1m 29s	23s
Cobro de medidor [110]	> 1	41m 20s	29s	0s	40m 50s	0s	35m 10s	5m 40s
Contesta Transferencia [504]	> 136	4m 42s	29s	8s	4m 3s	0s	2m 21s	7m 42s
Cuelga en bienvenida [202]	> 73	12s	12s	0s			0s	
Estado de Cuenta [503]	> 131	10m 4s	29s	24s	9m 10s	0s	8m 50s	2m 29s
Estado de la Infraestructura [316]	> 14	8m 28s	29s	15s	7m 43s	0s	4m 10s	3m 32s
Falla en la prestación del serv [203]	> 17	7m 25s	29s	71s	6m 44s	0s	3m 39s	3m 13s
Falla en la prestación del serv [304]	> 1	11m 11s	30s	0s	10m 41s	0s	8m 57s	1m 44s
Falla en la conexión del serv [401]	> 1	6m 20s	30s	0s	8m 9s	0s	6m 38s	1m 33s
Finalizada por el sistema [14]	> 3	25m 4s	19s	0s	24m 44s	0s	15m 14s	9m 29s
Horarios [500]	> 8	2m 13s	28s	4s	1m 39s	0s	1m 14s	24s
Llamada Cortada/Muda [506]	> 44	3m 24s	28s	2s	2m 53s	2s	44s	2m 6s
Llamada Fuera de Horario [201]	> 150	0s	0s	0s			0s	
Módicos de Pago [502]	> 28	7m 20s	28s	32s	6m 18s	0s	5m 17s	1m
No conexión del servicio [402]	> 2	6m 17s	30s	0s	5m 47s	0s	4m 32s	1m 10s
No Contesta Transferencia [505]	> 3	11m 46s	29s	0s	11m 16s	0s	6m 13s	5m 3s
Campaña	> 733	4m 30s	21s	13s	3m 55s	0s	2m 35s	1m 19s



## Registro de todas las transacciones atendidas con los soportes de grabación

>	100066859	100000004	21/04/2023 14:40:55	504	Contesta Transferencia	0s	2m 7s	2m 37s	15s	1m 52s		3113174838	902	Sebastian Marin Zapata	0
>	100066858	100000004	21/04/2023 14:04:45	504	Contesta Transferencia	0s	3m 17s	3m 47s	2m 5s	1m 12s	:0180	068793830	902	Luz Daifeny Henao	0
>	100066857	100000004	21/04/2023 13:46:00	503	Estado de Cuenta	0s	3m 54s	4m 24s	1m 3s	2m 54s	:909	3174967761	902	Sebastian Marin Zapata	0
>	100066856	100000004	21/04/2023 13:38:25	504	Contesta Transferencia	0s	1m 54s	2m 24s	39s	1m 15s	:0262	3164462345	902	Luz Daifeny Henao	0

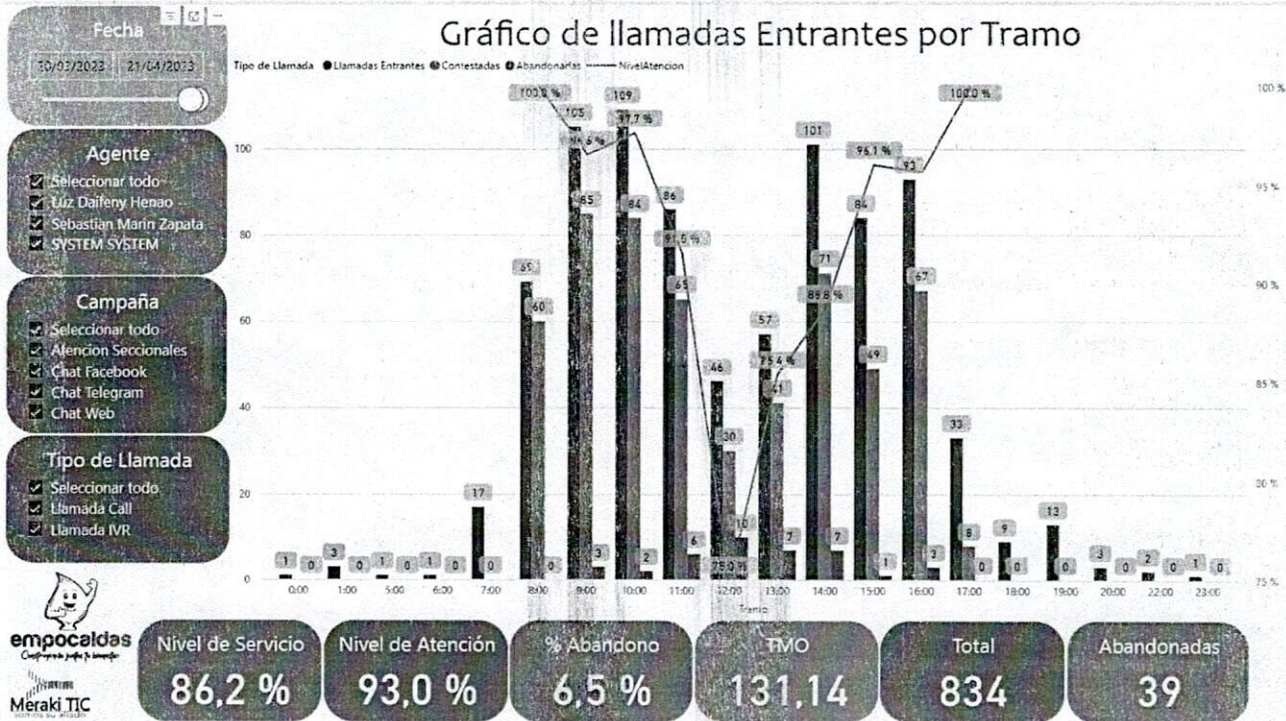
>	100066847	100000007	21/04/2023 15:00:44	14	Finalizada por el sistema	0s	4h 18m 21s	4h 18m 21s	0s	4h 18m 21s		Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0
>	100066823	100000007	20/04/2023 13:17:05	506	Abandonado / No Responden	0s	7m 17s	7m 17s	0s	7m 17s		Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Luz Daifeny Henao	0
>	100066813	100000007	20/04/2023 11:20:52	504	Contesta Transferencia	0s	3m 19s	3m 19s	0s	3m 19s		Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0
>	100066781	100000007	19/04/2023 16:09:42	506	Abandonado / No Responden	0s	36m 18s	36m 18s	0s	36m 18s		Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Luz Daifeny Henao	0

>	100066605	100000008	14/04/2023 9:44:18	503	Estado de Cuenta	0s	51m 17s	51m 17s	0s	51m 17s		"Armando Gutierrez" <6557845597581372>	"Empocaldas" <867889593292760>	Luz Daifeny Henao	0
>	100066566	100000008	13/04/2023 13:30:10	503	Estado de Cuenta	0s	2h 12m 12s	2h 12m 12s	0s	2h 12m 12s		"Eliana Tua" <6757008590996659>	"Empocaldas" <867889593292760>	Luz Daifeny Henao	0
>	100066556	100000008	13/04/2023 8:05:14	506	Abandonado / No Responden	17h 21m 46s	42s	15h 4m 57s	0s	42s		"Yulisa Hernandez Arbelaez" <622266733779657>	"Empocaldas" <867889593292760>	Luz Daifeny Henao	0
>	100066541	100000008	12/04/2023 17:00:18	14	Finalizada por el sistema	0s	2h 17m 32s	2h 17m 32s	0s	2h 17m 32s	:0220	"Yulisa Hernandez Arbelaez" <622266733779657>	"Empocaldas" <867889593292760>	Sebastian Marin Zapata	0

>	100066846	100000014	21/04/2023 15:00:44	14	Finalizada por el sistema	41s	4h 18m 25s	4h 18m 6s	0s	4h 18m 25s	:0401	"Mauricio Rendon" <1543993752>	"Atención al Cliente Empocaldas" <1646845569>	Sebastian Marin Zapata	0
>	100066791	100000014	20/04/2023 8:02:19	503	Estado de Cuenta	21h 16m 22s	5m 3s	15h 2m 4s	0s	5m 4s		"Monche" <1435303677>	"Atención al Cliente Empocaldas" <1646845569>	Luz Daifeny Henao	0
>	100066790	100000014	19/04/2023 17:00:15	14	Finalizada por el sistema	8h 19m 15s	6s	6s	0s	6s		"Monche" <1435303677>	"Atención al Cliente Empocaldas" <1646845569>	Luz Daifeny Henao	0
>	100066766	100000014	19/04/2023 17:00:09	14	Finalizada por el sistema	0s	6h 19m 15s	6h 19m 15s	0s	6h 19m 15s	:0262; 0351	"Monche" <1435303677>	"Atención al Cliente Empocaldas" <1646845569>	Sebastian Marin Zapata	0
>	100066786	100000014	19/04/2023 16:46:10	503	Estado de Cuenta	0s	26m 40s	26m 40s	0s	26m 40s		"Mauricio Rendon" <1543993752>	"Atención al Cliente Empocaldas" <1646845569>	Luz Daifeny Henao	0

## Tableros de Control

Se identifica aumento en la atención de los diferentes canales.



Fecha: 20/03/2023 - 21/04/2023

Campaña:  Seleccionar todo,  Atención Seccionales,  Chat Facebook,  Chat Telegram,  Chat Web

Campaña	Mes	Día	Tramo	Total Llamadas	Contestada	Contestada/Umbra	Abandonada	NivelAtencion	NivelServicio	Abandono
Chat Facebook	marzo	31	9:00	1	1	1	0	100%	100%	0%
Chat Web	marzo	31	14:00	1	1	1	0	100%	100%	0%
Linea de Atencion	marzo	31	8:00	4	4	4	0	100%	100%	0%
Linea de Atencion	marzo	31	9:00	1	1	1	0	100%	100%	0%
Linea de Atencion	marzo	31	10:00	3	3	3	0	100%	100%	0%
Linea de Atencion	marzo	31	11:00	4	4	4	0	100%	100%	0%
Linea de Atencion	marzo	31	12:00	1	1	1	0	100%	100%	0%
Linea de Atencion	marzo	31	13:00	3	3	3	0	100%	100%	0%
Linea de Atencion	marzo	31	14:00	3	3	3	0	100%	100%	0%
Chat Facebook	marzo	30	8:00	1	1	1	0	100%	100%	0%
Chat Facebook	marzo	30	9:00	1	1	1	0	100%	100%	0%
Chat Facebook	marzo	30	10:00	2	2	2	0	100%	100%	0%
Linea 013000	marzo	30	8:00	1	1	1	0	100%	100%	0%
Linea de Atencion	marzo	30	8:00	3	3	3	0	100%	100%	0%
Linea de Atencion	marzo	30	9:00	6	7	4	1	87,5%	50,0%	12,5%
Linea de Atencion	marzo	30	10:00	7	7	5	0	100%	71,4%	0%
Linea de Atencion	marzo	30	11:00	2	2	2	0	100%	100%	0%
Linea de Atencion	marzo	30	13:00	2	2	2	0	100%	100%	0%
Linea de Atencion	marzo	30	14:00	3	3	3	0	100%	100%	0%
Linea de Atencion	marzo	30	15:00	2	2	2	0	100%	100%	0%
Linea de Atencion	marzo	30	16:00	3	3	3	0	100%	100%	0%
Chat Web	marzo	29	12:00	2	2	2	0	100%	100%	0%
Chat Web	marzo	29	13:00	7	4	4	3	57,1%	57,1%	42,9%
Chat Web	marzo	29	16:00	2	2	2	0	100%	100%	0%
Linea de Atencion	marzo	29	5:00	2	2	2	0	100%	100%	0%
Linea de Atencion	marzo	29	9:00	4	4	4	0	100%	100%	0%
Linea de Atencion	marzo	29	10:00	1	1	1	0	100%	100%	0%
Linea de Atencion	marzo	29	11:00	5	5	5	0	100%	100%	0%
Linea de Atencion	marzo	29	12:00	2	2	2	0	100%	100%	0%
Linea de Atencion	marzo	29	13:00	1	1	1	0	100%	100%	0%
<b>Total</b>				<b>602</b>	<b>560</b>	<b>519</b>	<b>39</b>	<b>93,0%</b>	<b>86,2%</b>	<b>6,5%</b>

Summary Metrics:

- Nivel de Servicio: 86,2 %
- Nivel de Atención: 93,0 %
- % Abandono: 6,5 %
- TMO: 195,31
- Cantidad Llamadas: 602
- Abandonadas: 39

**Fecha**  
20/03/2023 21/04/2023

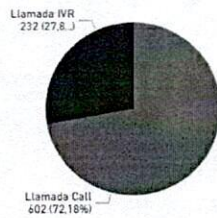
**Cantidad Llamadas**  
**834**

**Campaña**

- Seleccionar todo
- Atencion Seccionales
- Chat Facebook
- Chat Telegram
- Chat Web
- Linea 018000
- Linea de Atencion

**Tipo de Llamada**

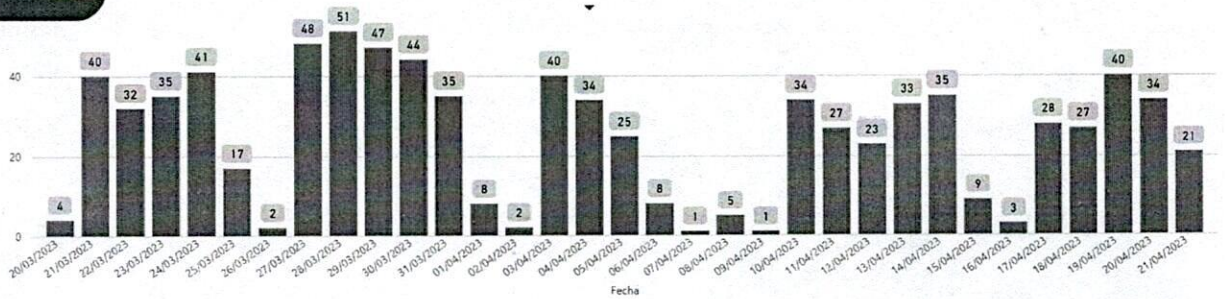
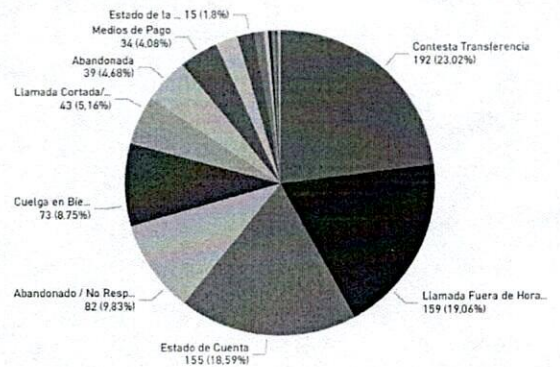
TipoLlamada  
● Llamada Call  
● Llamada IVR



**Tipología Llamadas**

Description

- Contesta Transferencia
- Llamada Fuera de Horario
- Estado de Cuenta
- Abandonado / No Responder
- Cuelga en Bienvenida
- Llamada Cortada/Muda
- Abandonada
- Medios de Pago
- Falla en la prestacion del ser
- Estado de la Infraestructura
- Horarios
- No conexion del servicio
- No Contesta Transferencia
- Transferecia
- Afectacion Ambiental
- Cobro de medidor
- Fallas en la conexion del ser



**Fecha**  
20/03/2023 21/04/2023

**Agente**

- Seleccionar todo
- Luz Daifeny Henao
- Sebastian Marin Zapata

**Motivo Pausa**

- Seleccionar todo
- Almuerzo
- Descanso

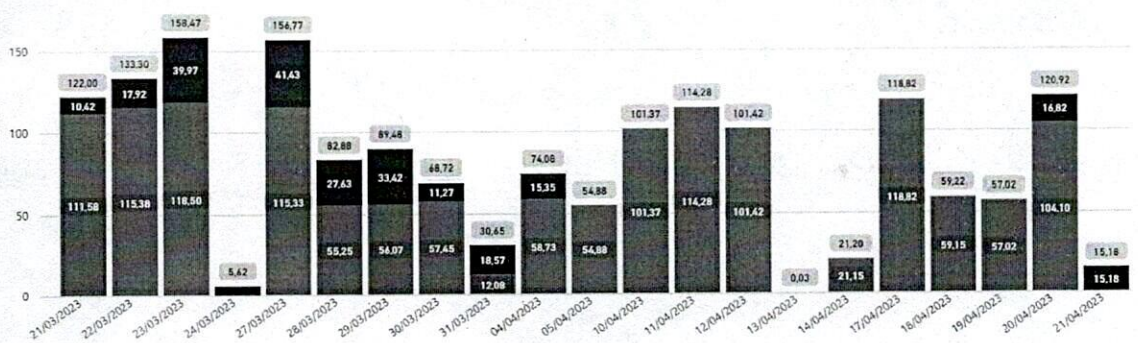
**Servicio**

- Seleccionar todo
- Atencion Empocaldas

Agente	Inicio Sesión	Fin Sesión	Inicio Pausa	Fin Pausa	Pausa	Duracion	Minutos
Sebastian Marin Zapata	21/03/2023 7:59:13	21/03/2023 14:44:34	21/03/2023 9:05:17	21/03/2023 9:10:22	Descanso	00:05:05	5.08
Sebastian Marin Zapata	21/03/2023 7:59:13	21/03/2023 14:44:34	21/03/2023 12:04:16	21/03/2023 13:00:51	Almuerzo	00:56:35	56.58
Luz Daifeny Henao	21/03/2023 8:03:49	21/03/2023 17:11:32	21/03/2023 12:38:35	21/03/2023 12:38:42	Almuerzo	00:00:07	0.12
Luz Daifeny Henao	21/03/2023 8:03:49	21/03/2023 17:11:32	21/03/2023 13:02:50	21/03/2023 13:57:43	Almuerzo	00:54:53	54.88
Sebastian Marin Zapata	21/03/2023 15:00:10	21/03/2023 17:01:02	21/03/2023 15:18:57	21/03/2023 15:24:17	Descanso	00:05:20	5.33
Sebastian Marin Zapata	22/03/2023 8:04:24	22/03/2023 17:01:19	22/03/2023 13:03:22	22/03/2023 13:57:55	Almuerzo	00:54:33	54.55
Sebastian Marin Zapata	22/03/2023 8:04:24	22/03/2023 17:01:19	22/03/2023 15:55:33	22/03/2023 16:13:28	Descanso	00:17:55	17.92
Luz Daifeny Henao	22/03/2023 8:06:38	22/03/2023 17:01:30	22/03/2023 12:00:26	22/03/2023 13:01:16	Almuerzo	01:00:50	60.83
Sebastian Marin Zapata	22/03/2023 7:59:10	23/03/2023 17:00:53	23/03/2023 10:54:16	23/03/2023 11:12:56	Descanso	00:18:40	18.67
Sebastian Marin Zapata	23/03/2023 7:59:10	23/03/2023 17:00:53	23/03/2023 12:00:58	23/03/2023 13:00:04	Almuerzo	00:59:06	59.10
Sebastian Marin Zapata	23/03/2023 7:59:10	23/03/2023 17:00:53	23/03/2023 15:26:44	23/03/2023 15:34:33	Descanso	00:07:49	7.82
Sebastian Marin Zapata	23/03/2023 7:59:10	23/03/2023 17:00:53	23/03/2023 15:44:30	23/03/2023 15:53:27	Descanso	00:08:57	8.95
Luz Daifeny Henao	23/03/2023 8:20:18	23/03/2023 17:00:45	23/03/2023 13:00:14	23/03/2023 13:59:38	Almuerzo	00:59:24	59.40
Luz Daifeny Henao	23/03/2023 8:20:18	23/03/2023 17:00:45	23/03/2023 16:06:32	23/03/2023 16:11:04	Descanso	00:04:32	4.53
Sebastian Marin Zapata	24/03/2023 7:04:49	24/03/2023 15:00:01	24/03/2023 9:34:47	24/03/2023 9:40:24	Descanso	00:05:37	5.62
<b>Total</b>						<b>04:06:18</b>	<b>1686.30</b>

**Pausas en Minutos por Agente**

Razón Pausa ● Almuerzo ● Descanso



Fecha: 20/03/2023 - 21/04/2023

Agente: Seleccionar todo | Luz Daifeny Henao | Sebastian Marin Zapata

Agente	Dia	Inicio Sesión	Fin Sesión	Primera Llamada	Ultima Llamada	Transacciones	Transacciones Media	Transacciones Voz	Disponibilidad
Luz Daifeny Henao	21/03/2023	21/03/2023 8:03:49	21/03/2023 17:11:32	21/03/2023 9:22:31	21/03/2023 17:11:22	26	5	21	2:08:34
Sebastian Marin Zapata	21/03/2023	21/03/2023 7:57:55	21/03/2023 17:01:02	21/03/2023 7:59:15	21/03/2023 17:01:02	7	1	6	3:38:45
Luz Daifeny Henao	22/03/2023	22/03/2023 8:06:38	22/03/2023 17:01:30	22/03/2023 8:21:20	22/03/2023 16:51:54	10	3	7	4:34:33
Sebastian Marin Zapata	22/03/2023	22/03/2023 8:04:24	22/03/2023 17:01:19	22/03/2023 8:07:40	22/03/2023 16:41:51	13	0	13	6:42:05
Luz Daifeny Henao	23/03/2023	23/03/2023 8:20:18	23/03/2023 17:00:45	23/03/2023 8:31:07	23/03/2023 15:51:37	16	3	13	3:27:55
Sebastian Marin Zapata	23/03/2023	23/03/2023 7:59:10	23/03/2023 17:00:53	23/03/2023 8:27:25	23/03/2023 15:11:00	14	3	11	5:10:26
Luz Daifeny Henao	24/03/2023	24/03/2023 7:13:15	24/03/2023 15:04:11	24/03/2023 8:10:22	24/03/2023 15:04:09	12	3	9	5:08:12
Sebastian Marin Zapata	24/03/2023	24/03/2023 7:04:49	24/03/2023 15:00:01	24/03/2023 7:39:32	24/03/2023 14:48:56	6	1	5	5:23:19
Luz Daifeny Henao	27/03/2023	27/03/2023 8:05:30	27/03/2023 17:01:35	27/03/2023 8:17:36	27/03/2023 17:01:26	23	3	20	4:01:38
Sebastian Marin Zapata	27/03/2023	27/03/2023 7:59:18	27/03/2023 15:05:59	27/03/2023 8:14:58	27/03/2023 15:00:50	16	1	15	3:11:22
Luz Daifeny Henao	28/03/2023	28/03/2023 8:01:45	28/03/2023 17:03:18	28/03/2023 8:13:38	28/03/2023 17:03:13	21	3	18	5:09:18
Sebastian Marin Zapata	28/03/2023	28/03/2023 8:08:33	28/03/2023 17:00:00	28/03/2023 8:45:11	28/03/2023 16:57:42	17	6	11	5:47:07
Luz Daifeny Henao	29/03/2023	29/03/2023 7:55:45	29/03/2023 17:00:56	29/03/2023 8:09:57	29/03/2023 16:37:58	18	4	14	3:45:29
Sebastian Marin Zapata	29/03/2023	29/03/2023 8:01:12	29/03/2023 17:01:12	29/03/2023 8:39:02	29/03/2023 17:01:12	16	5	11	2:41:15
Luz Daifeny Henao	30/03/2023	30/03/2023 7:54:04	30/03/2023 17:00:46	30/03/2023 7:54:06	30/03/2023 17:00:46	26	5	21	4:16:10
Sebastian Marin Zapata	30/03/2023	30/03/2023 8:01:11	30/03/2023 17:00:43	30/03/2023 8:18:47	30/03/2023 17:00:43	18	8	10	0:56:06
Luz Daifeny Henao	31/03/2023	31/03/2023 7:12:39	31/03/2023 15:00:51	31/03/2023 8:06:38	31/03/2023 14:41:36	10	2	8	4:24:41
Sebastian Marin Zapata	31/03/2023	31/03/2023 7:02:38	31/03/2023 15:00:04	31/03/2023 7:02:39	31/03/2023 14:38:43	12	1	11	5:40:07
Sebastian Marin Zapata	03/04/2023	03/04/2023 8:04:08	03/04/2023 16:58:00	03/04/2023 8:40:42	03/04/2023 16:58:00	23	9	14	0:59:46

Cantidad Llamadas: **453**

Cantidad Media: **153**



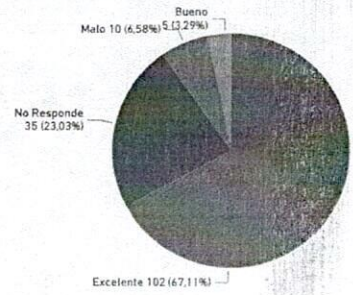
Fecha: 20/03/2023 - 21/04/2023

Estado Encuesta:  Seleccionar todo,  Completada,  Parcial

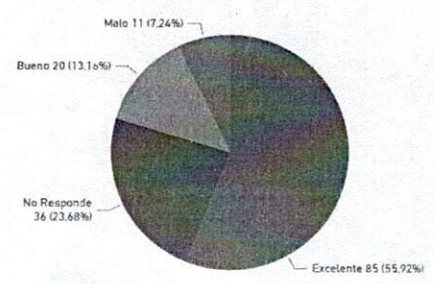
Encuestas Totales: **152**

## Encuesta de Satisfacción

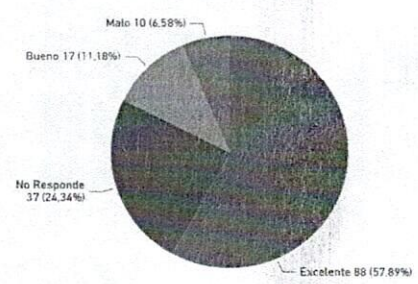
Como fue la atención recibida por parte del funcionario de Empocaldas



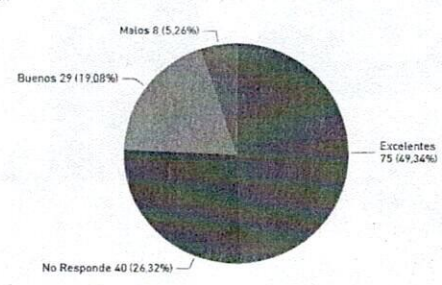
Cómo califica su experiencia general con nuestro servicio



Cómo califica el tiempo de espera para la atención



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



Fecha  
20/03/2023 21/04/2023

Estado Encuesta  
Buscar  
Seleccionar to... Completada No Completada

Borrar Filtros



Cantidad Encuestas  
**38**

Seccional  
Buscar  
 Seleccionar todo  
 No Aplica  
 Samana  
 Viterbo

Funcionario  
Buscar  
 Seleccionar todo  
 Funcionario No Encontr...  
 Jhon Javier Henao  
 Luz Marina Restrepo

El tiempo de atencion fue



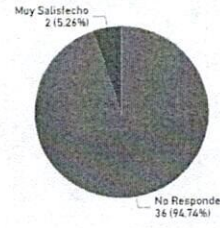
El tiempo de espera para ser atendido fue



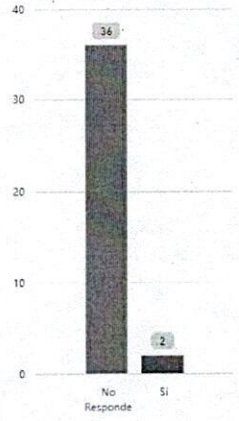
En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, califique la atencion recibida por parte de la persona que lo atendio



En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, califique su experiencia general con nuestro servicio



Recuento de Fue Resuelta su solicit...










Manizales, Abril 03 de 2023


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

REPUBLICA DE COLOMBIA  
IDENTIFICACION PERSONAL  
CEDULA DE CIUDADANIA

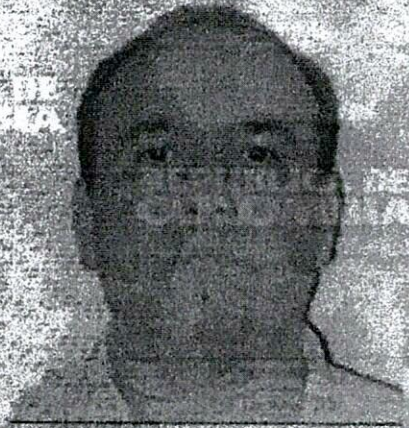
NUMERO **10.258.893**

**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

UNIDAD  
ADMINISTRATIVA  
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL  
DE CONTADORES**



Certificado No:

E R 9 7 B 5 2 2 0 7 A 7 1 E D F

LA REPUBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

**CERTIFICA A:**  
QUIEN INTERESE

Que el contador público **CARLOS ALBERTO SANCHEZ ARANGO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 10258893 de MANIZALES (CALDAS) Y Tarjeta Profesional No 59119-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

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

Dado en BOGOTA a los 27 días del mes de Enero de 2023 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

República de Colombia  
Ministerio de Educación Nacional

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

**58119-T**

**CARLOS ROBERTO**  
**SANCHEZ SPINOSA**  
C.C. 19230699  
RESOLUCION INSCRIPCION 75  
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

FEBR 84/06/99

*Carlos Roberto Sanchez Spinosa*

1999/03/02



*Carlos Roberto Sanchez Spinosa*

015316

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en la ley 43 de 1990.  
Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolvérle al Ministerio de Educación Nacional, Junta Central de Contadores.

**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

Forma de Pago: Crédito  
Medio de Pago: Consignación bancaria  
Fecha de Pago: 28/04/2023  
Total de Líneas: 3

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA: FE780  
MONEDA: COP Colombia, Pesos  
HORA EMISIÓN: 11:50:59  
FECHA FIRMADO: 24/04/2023 11:51:00

FECHA DE EMISIÓN			FECHA DE VENCIMIENTO		
DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO
24	04	2023	28	04	2023

#	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	U. MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO U.	IVA	DCTO.	TOTAL
1	104	ADMINISTRACIÓN TI	WSD	1,00	\$1.854.000,00	19,00	0,00	\$1.854.000,00
2	106	LICENCIA PBX	S7	1,00	\$796.444,00	19,00	0,00	\$796.444,00
3	100	CONTACT CENTER	S7	2,00	\$551.000,00	19,00	0,00	\$1.102.000,00

## Notas:

SON: (cuatro millones cuatrocientos sesenta y cinco mil cuatrocientos ocho pesos)  
CUFE: 265ac1b1fc14762a2190602c98a40c9dd24e081078ce6e54f76acb2bbc914b81440e0b3cefe4aca89560cb1d7b90ffa

Subtotal:	\$3.752.444,00
Cargos:	\$0,00
Descuento:	\$0,00
IVA:	\$712.964,00
Total de la operación:	\$4.465.408,00
Total:	\$4.465.408,00

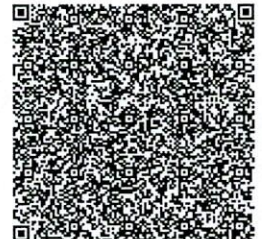
IMPUESTO	BASE	TARIFA	IMPORTE
IMPUESTOS			
01 IVA	\$3.752.444,00	19,00%	\$712.964,00

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: FLe/gS8zhLBS45B5JmPk1bR66ubfzT6quQvis0d61hz84k5+5UD0XL2eWXnKNSHT ZGBr/i8ptDw49QbVB/mZpTreQ5fVvegMz+ueenOv5RG8Y5Ghsi  
viHLLcYIB8EQ+c Yyjn1okRh05IGPp+OlnHV0WaRKdDD1D+SCwD48v8+INOV2FU/wZjxdMCbYPUhJl 0Rx7H2ZxEmbOhSnNzTzvrRCDeoQFX1xjG  
k9Hx3UurcAphv1tLgZ5r3wVsPgBV6 hEz+eaY9yB1K9gYVAPipXCWylJH0I9q+/Ez6BA3Hkm8DoCb017mOqAPsNbQYIbtr 8PcbScULPhE9V1MI5Afx  
oQ==

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. Nit. 890.930.534-0

Buen día, envío pantallazo donde ese evidencia que las facturas se encuentran en la plataforma de la DIAN.

Este documento le sirve como certificado de existencia

24-04-2023 24-04-2023 FE FE780 Factura electrónica 900949690 MERAKI TIC SAS 890803239 EIPOCALDAS S.A. E... Aprobado con notificación  54,465,408



EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS  
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.  
NIT 890.803.239-9  
REGISTRO PRESUPUESTAL

FORMATO: F-GF-40

VERSION: 01

FECHA: 2023-01-01

Página de 1 de 1

REGISTRO PRESUPUESTAL

Número: 505

FECHA DE EXPEDICION: 29/03/2023

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD N° 20230409

BENEFICIARIO Merakitic Sas

C.C. N° 900949690

PLAZO DE EJECUCION: Sin plazo

OBJETO: COTRAR LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION, ACTUALIZACION Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNICAL INSTALACION EN SITIO EN LOS SERVIDORES DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

Con el presente acto administrativo se afecta de manera definitiva, la(s) apropiación (es) y no serán utilizadas con otro fin (Requisito de perfeccionamiento y anterior a la ejecución).

RUBRO APROPIACION	DESCRIPCION	VALOR
212020200806	Sistematizacion	40,188,675.00
<b>TOTAL, REGISTRO PRESUPUESTAL</b>		<b>40,188,675.00</b>

  
JOSE OSCAR BEDOYA AGUIRRE  
Jefe sección Presupuesto