

Contratación

# CONTRATO Y AÑO	150/2023	Acta N°	3	1. VALOR INICIAL (incluido IVA)	40.188.675
				2. VALOR ADICIÓN (+)	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 (-)	8.930.816
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)	26.792.451

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 22/06/2023

DATOS DEL SUPERVISOR		
DIANA PATRICIA SALAZAR M	JEFE SECCION SISTEMAS, SUPERVISORA	
NOMBRE	CARGO	FIRMA

DATOS PARA LA TRANSFERENCIA DE PAGOS		
84100158504	AHORROS	DAVIVIENDA
CUENTA	TIPO DE CUENTA	BANCO

*23-06-23
10 am*

ACTA DE RECIBO # 3

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.

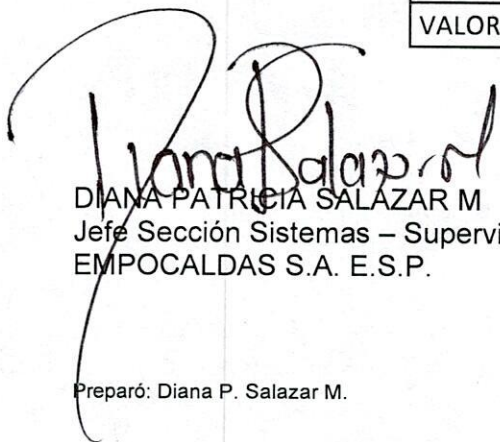
TOTAL \$ 40.909.095 IVA INCLUIDO

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

RECURSOS PROPIOS

En la ciudad de Manizales a los veintidós (22) días del mes de junio 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. 3 correspondiente al mes de junio de 2023 según Contrato N.º 150 DE 2023.

VALOR CONTRATO	\$40.188.675
ACTA # 1	\$4.465.408
ACTA # 2	\$4.465.408
ACTA # 3	\$4.465.408
VALOR EJECUTADO	\$13.396.224
VALOR POR EJECUTAR	\$26.792.451



DIANA PATRICIA SALAZAR M
Jefe Sección Sistemas – Supervisora
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.



HENRY GÓMEZ GAITÁN
Representante Legal
MERAKI TIC

Preparó: Diana P. Salazar M.

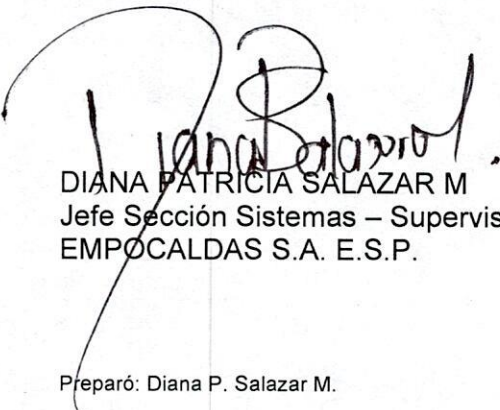
INFORME DE SUPERVISION

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 INSTLACION 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 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
ACTA # 2	\$4.465.408
ACTA # 3	\$4.465.408
VALOR EJECUTADO	\$13.396.224
VALOR POR EJECUTAR	\$26.792.451

Manizales, 22 de junio de 2023



DIANA PATRICIA SALAZAR M
Jefe Sección Sistemas – Supervisora
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

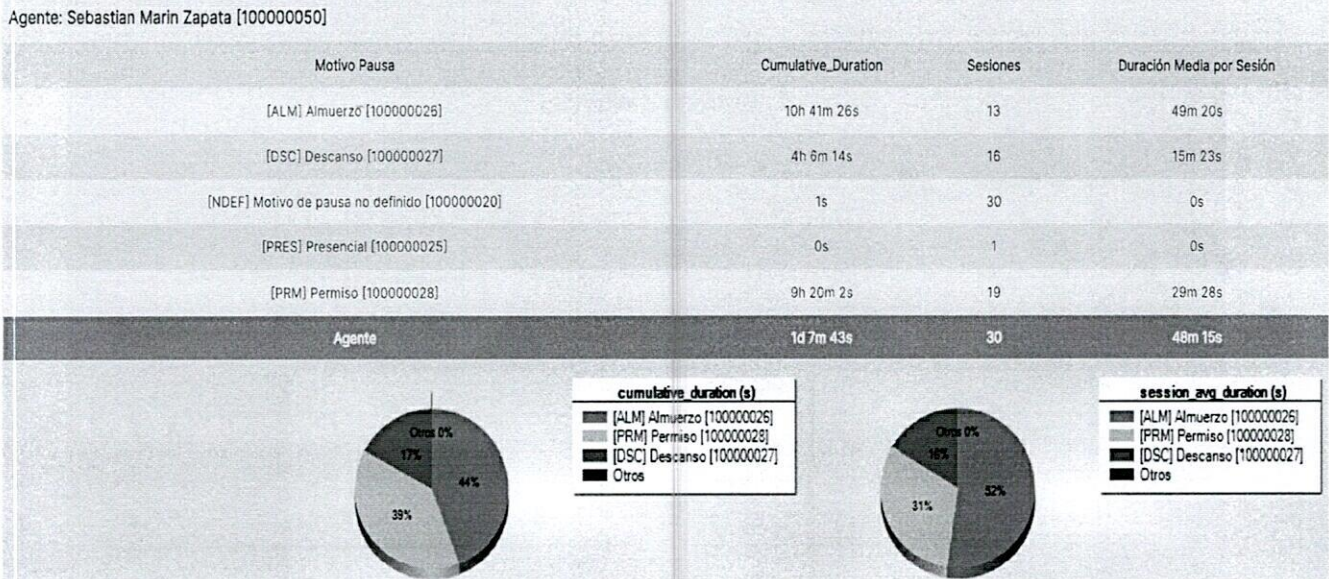
Preparó: Diana P. Salazar M.



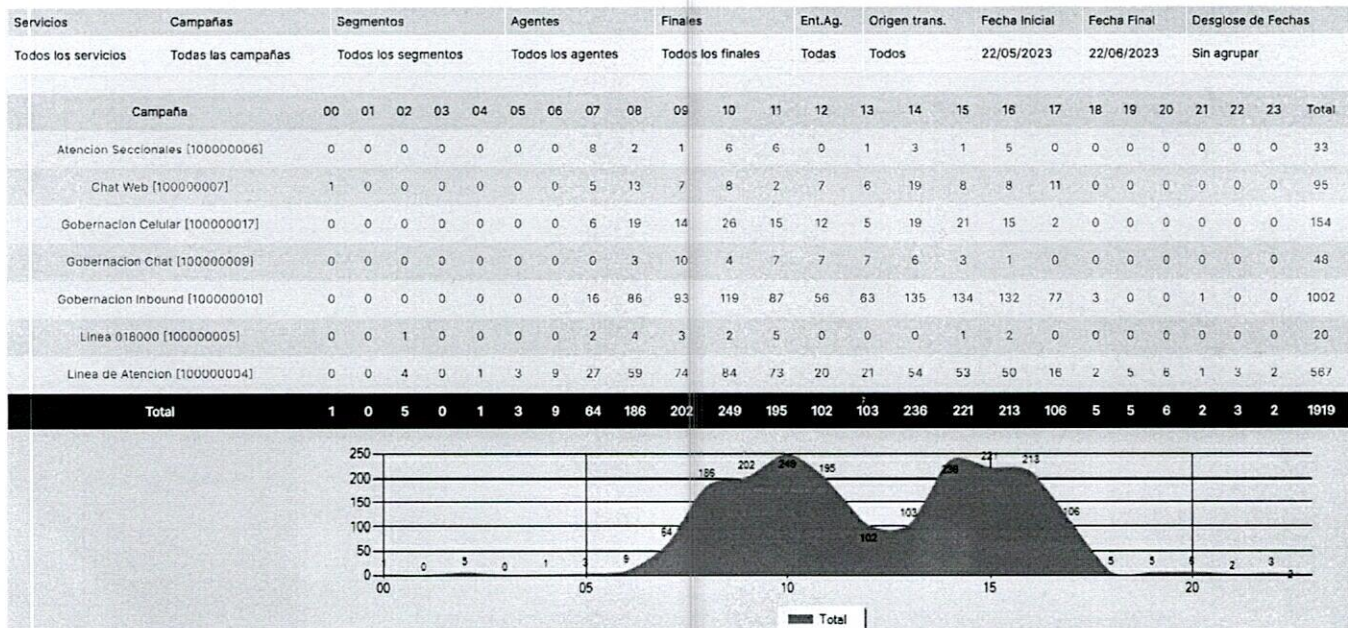
Administración plataforma Tecnológica

Entrega de servicio	
Tipo:	ADMINISTRACION, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNISCANAL INSTALACIÓN EN SITIO EN SERVIDORES DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
Asunto:	Informe de gestión
Autor(es):	Angie Lopez
N° Páginas:	10
Documento N°	1
Revisión:	Versión 1
Fecha:	22/06/2023

Durante el mes de junio se atiende los servicios telefónicos de la línea del conmutador, línea 018000, chat de Facebook, chat de página web, Telegram, en la línea de atención se registran más de 500 transacciones recibidas por los asesores del servicio, a continuación, unos indicadores de atención Tiempos de motivos de pausa por parte de los asesores.



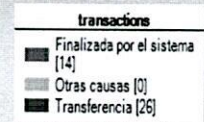
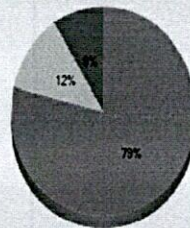
Total, de transacciones distribuidas por los canales de atención



Atenciones seccionales

Campaña: Atencion Seccionales [100000006]

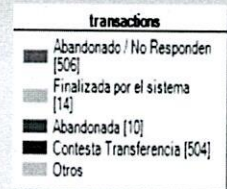
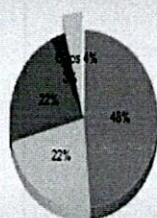
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Finalizada por el sistema [14]	> 26	7s	7s	0s			0s	
Otras causas [0]	> 4	40s	40s	0s			0s	
Transferencia [26]	> 3	13s	12s	0s			0s	
Campaña	> 33	11s	11s	0s			0s	



Chat Web

Campaña: Chat Web [100000007]

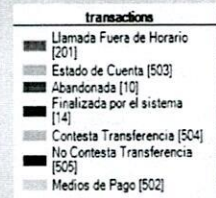
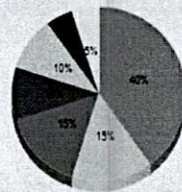
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Abandonada [10]	> 21	2m 37s	0s	2m 37s			0s	
Abandonado / No Responden [506]	> 46	5h 52m 54s	0s	10h 48m 15s	27m 30s	27m 30s	0s	0s
Contesta Transferencia [504]	> 3	50m 29s	0s	0s	50m 29s	50m 29s	0s	0s
Estado de Cuenta [503]	> 2	55m 33s	0s	0s	55m 33s	55m 33s	0s	0s
Finalizada por el sistema [14]	> 21	13h 24m 13s	0s	11h 13m 8s	1h 3m 59s	1h 3m 59s	0s	0s
Medios de Pago [502]	> 2	35m 14s	0s	0s	35m 14s	35m 14s	0s	0s
Campaña	> 95	5h 52m 44s	0s	7h 43m 16s	30m 58s	30m 58s	0s	0s



Línea 018000

Campaña: Línea 018000 [100000005]

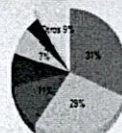
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Abandonada [10]	> 3	4m 6s	30s	3m 36s			0s	
Contesta Transferencia [504]	> 2	6m	29s	3m 1s	2m 29s	0s	53s	1m 36s
Estado de Cuenta [503]	> 3	4m 14s	29s	0s	3m 44s	0s	3m 31s	11s
Finalizada por el sistema [14]	> 2	5m 6s	16s	0s	4m 50s	0s	52s	3m 57s
Llamada Fuera de Horario [201]	> 8	0s	0s	0s			0s	
Medios de Pago [502]	> 1	6m 6s	30s	0s	5m 36s	0s	5m 11s	25s
No Contesta Transferencia [505]	> 1	3m 9s	29s	0s	2m 39s	0s	1m 30s	1m 9s
Campaña	> 20	2m 49s	16s	50s	1m 42s	0s	1m 2s	39s



Línea de atención

Campaña: Línea de Atención [100000004]

Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Abandonada [10]	> 64	4m	29s	3m 30s			0s	
Contesta Transferencia [504]	> 176	4m 3s	29s	23s	3m 9s	1s	2m	1m 8s
Cuelga en Bienvenida [202]	> 39	24s	13s	10s			0s	
Entrega inoportuna o no entreg [108]	> 1	15m 12s	29s	0s	14m 42s	0s	13m 43s	59s
Error CTI [12]	> 1	1m 3s	29s	0s			0s	
Estado de Cuenta [503]	> 49	6m 54s	29s	30s	5m 53s	0s	4m 26s	1m 27s
Estado de la Infraestructura [316]	> 15	8m 23s	29s	1s	7m 51s	0s	4m 29s	3m 21s
Falta en la prestación del ser [303]	> 1	1m 37s	30s	0s	1m 7s	0s	48s	19s
Finalizada por el sistema [14]	> 2	9m 12s	29s	0s	8m 42s	0s	50s	7m 51s
Horarios [509]	> 3	3m 46s	29s	0s	3m 17s	0s	1m 55s	1m 22s
Llamada Cortada/Muda [506]	> 22	5m	29s	1m 2s	3m 28s	0s	1m 9s	2m 18s
Llamada Fuera de Horario [201]	> 165	0s	0s	0s			0s	
Medios de Pago [502]	> 16	6m 50s	20s	51s	6m 38s	0s	5m 3s	24s
No Contesta Transferencia [505]	> 12	7m 5s	29s	9s	6m 26s	0s	5m 15s	1m 10s
Quejas Administrativas [315]	> 1	11m 15s	29s	18s	10m 27s	0s	3m 52s	6m 35s
Campaña	> 567	3m 12s	18s	38s	2m 13s	0s	1m 28s	44s



Registro de todas las transacciones atendidas con los soportes de grabación
-Llamadas

EVOLUTION Evolution Audio Manager Detalle de la transacción: 100069567

Datos de la transacción

ID Campaña: Línea de Atención (100000004)
 Nombre: ANONIMO ANONIMO
 Código de final: 504 (Contesta Transferencia)
 Iniciado el: Jueves, 22 de junio de 2023 a las 10:11:40

00:01

Paused ...100054101

Descargar

#	Grabaciones	Duración	Fecha Inicial	F. Fin	Audio
1	▶ 100054101	3m 8s	22/06/2023 10:12:10	22/06/2023 10:15:18	MP3 wav
2	100054104	0s	22/06/2023 10:15:19	22/06/2023 10:15:19	MP3 wav

ID	Campaña	Fecha	Código	Evento	Duración	Inicio	Fin	Valor	Estado	Asesor	Asesor	Asesor	Asesor	Asesor	Asesor	Asesor
> 100069567	100000004	22/06/2023 10:15:39	504	Contesta Transferencia	0s	3m 29s	3m 59s	20s	3m 9s	, 901	📞	3125713086	902	Sebastian Marin Zapata	0	🔊
> 100069547	100000004	22/06/2023 8:34:55	505	No Contesta Transferencia	43s	2m 17s	3m 29s	10s	2m 10s	, 0400	📞	3113152003	902	Sebastian Marin Zapata	0	🔊
> 100069546	100000004	22/06/2023 8:32:38	504	Contesta Transferencia	0s	1m 31s	2m 1s	1m 8s	23s		📞	3216426864	902	Sebastian Marin Zapata	0	🔊
> 100069541	100000004	21/06/2023 16:51:02	503	Estado de Cuenta	0s	1m 49s	2m 19s	23s	1m 26s		📞	3162570662	902	Sebastian Marin Zapata	0	🔊
> 100069539	100000004	21/06/2023 16:37:44	504	Contesta Transferencia	0s	6m 31s	7m 1s	31s	5m 52s	, 0; 0530	📞	3162570662	902	Sebastian Marin Zapata	0	🔊

-Chat






Detalle del contacto: 100148506

Datos del contacto

Agente Sebastian Marin Zapata [100000050]
Fecha Inicio Validez 22/06/2023 8:01:52
Duración 1m 39s
Sentido Entrada
Tipo Agente-Sujeto
Canal Chat
Asunto Chat from Chat User: from: sac.empocaldas.com.co
Origen Chat User: from: sac.empocaldas.com.co
Destino ChatEmpoV2
Localizador del cliente

Contenido del documento

[4:16:29 p. m.] Será atendid@ en breve, su posición en cola es: 1
 [4:16:45 p. m.] - : Hola buenas tardes
 [4:19:12 p. m.] El usuario ha abandonado definitivamente la conversación.
 [5:01:27 p. m.] - Fin Chat

>	1000693543	1000000007	22/06/2023 8:03:31	506	Abandonado / No Responden	15h 45m 23s	1m 39s	15h 2m 7s	0s	15h 2m 7s		Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0
>	1000693538	1000000007	21/06/2023 17:01:24	14	Finalizada por el sistema	0s	44m 55s	44m 55s	0s	44m 55s		Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0
>	100069477	1000000007	21/06/2023 10:21:51	506	Abandonado / No Responden	1s	13m 2s	13m 3s	0s	13m 2s		Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0
>	100069470	1000000007	21/06/2023 10:13:26	506	Abandonado / No Responden	0s	25m 7s	25m 7s	0s	25m 7s		Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0
>	100069469	1000000007	21/06/2023 9:48:11	506	Abandonado / No Responden	1m 40s	17s	1m 57s	0s	17s		Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0

Tableros de Control

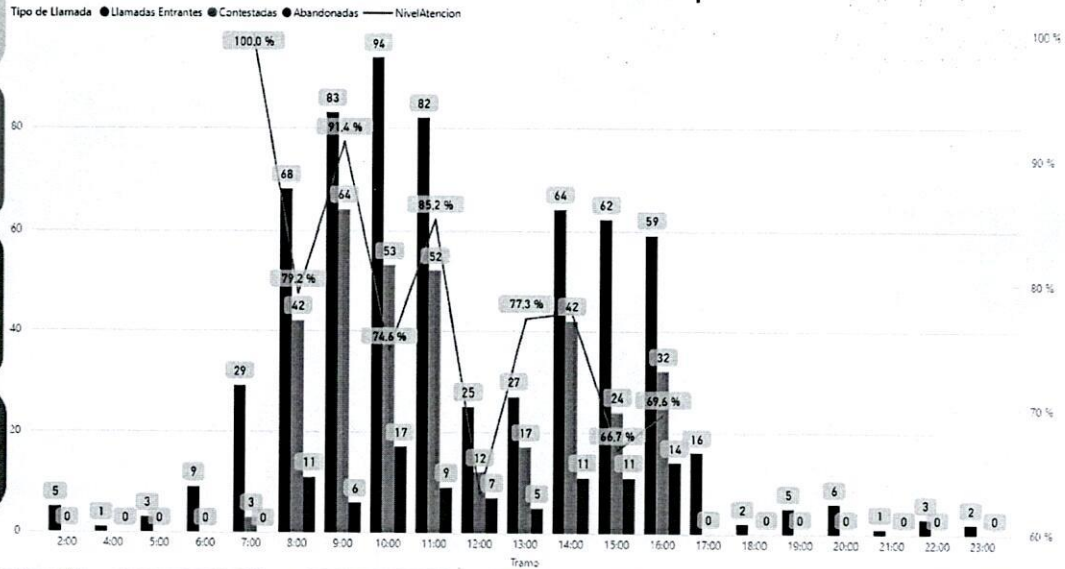
Fecha
22/05/2023 22/06/2023

Agente
 Seleccionar todo
 Sebastian Marin Zapata
 SYSTEM SYSTEM

Campaña
 Seleccionar todo
 Atencion Seccionales
 Chat Web
 Línea 018000
 Línea de Atencion

Tipo de Llamada
 Seleccionar todo
 Llamada Call
 Llamada IVR

Gráfico de llamadas Entrantes por Tramo



Nivel de Servicio: 67,6 %
 Nivel de Atención: 78,4 %
 % Abandono: 20,9 %
 TMO: 82,74
 Total: 646
 Abandonadas: 91

Fecha
22/05/2023 22/06/2023

Campaña
 Seleccionar todo
 Atencion Seccionales
 Chat Web
 Línea 018000
 Línea de Atencion

Nivel de Servicio: 67,4 %
 Nivel de Atención: 78,9 %
% Abandono: 21,1 %
TMO: 156,75
Cantidad Llamadas: 432
Abandonadas: 91



Campaña	Mes	Día	Tramo	Total Llamadas	Contestada	Contestada/Limbral	Abandonada	NivelAtencion	NivelServicio	Abandono
Línea de Atencion	junio	14	14:00	2	2	2	0	100.0%	100.0%	0.0%
Línea de Atencion	junio	14	15:00	2	2	2	0	100.0%	100.0%	0.0%
Línea de Atencion	junio	14	16:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Chat Web	junio	13	9:00	2	2	2	0	100.0%	100.0%	0.0%
Chat Web	junio	13	14:00	1	1	0	0	100.0%	0.0%	0.0%
Chat Web	junio	13	15:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Línea de Atencion	junio	13	8:00	2	2	2	0	100.0%	100.0%	0.0%
Línea de Atencion	junio	13	9:00	6	5	3	1	83.3%	50.0%	16.7%
Línea de Atencion	junio	13	10:00	1	1	0	0	100.0%	0.0%	0.0%
Línea de Atencion	junio	13	11:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Línea de Atencion	junio	13	12:00	1	0	0	1	0.0%	0.0%	100.0%
Línea de Atencion	junio	13	13:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Línea de Atencion	junio	13	14:00	5	4	3	1	80.0%	60.0%	20.0%
Línea de Atencion	junio	13	16:00	1	1	0	0	100.0%	0.0%	0.0%
Línea de Atencion	junio	9	7:00	2	2	2	0	100.0%	100.0%	0.0%
Línea de Atencion	junio	9	8:00	3	3	2	0	100.0%	66.7%	0.0%
Línea de Atencion	junio	9	9:00	5	5	4	0	100.0%	80.0%	0.0%
Línea de Atencion	junio	9	10:00	4	4	4	0	100.0%	100.0%	0.0%
Línea de Atencion	junio	9	11:00	2	2	2	0	100.0%	100.0%	0.0%
Línea de Atencion	junio	9	12:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Línea de Atencion	junio	9	13:00	2	2	2	0	100.0%	100.0%	0.0%
Línea de Atencion	junio	9	14:00	2	2	1	0	100.0%	50.0%	0.0%
Chat Web	junio	8	8:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Chat Web	junio	8	9:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Línea de Atencion	junio	8	8:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Línea de Atencion	junio	8	9:00	5	5	4	0	100.0%	80.0%	0.0%
Línea de Atencion	junio	8	10:00	4	4	4	0	100.0%	100.0%	0.0%
Línea de Atencion	junio	8	11:00	3	3	1	0	100.0%	33.3%	0.0%
Línea de Atencion	junio	8	14:00	4	4	4	0	100.0%	100.0%	0.0%
Línea de Atencion	junio	8	15:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Total				432	341	291	91	78.9%	67.4%	21.1%

Fecha
22/05/2023 22/06/2023

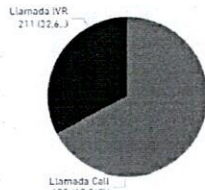
Cantidad Llamadas
646

Campaña

- Seleccionar todo
- Atención Seccionales
- Chat Web
- Línea 018000
- Línea de Atención

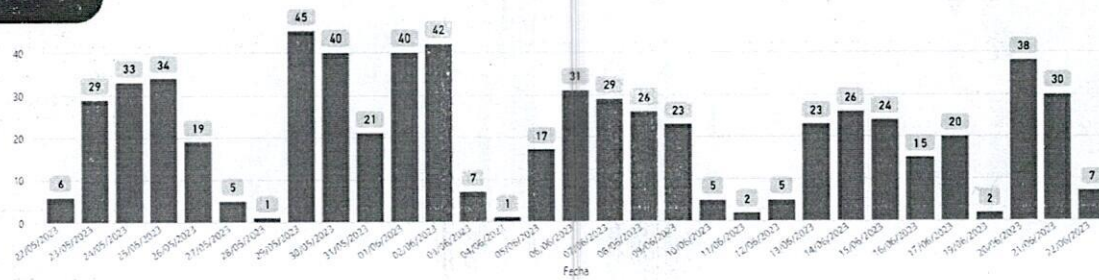
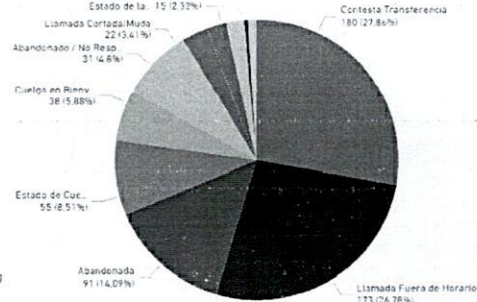
Tipo de Llamada

- Llamada Coli
- Llamada IVR



Tipología Llamadas

- Contesta Transferencia
- Llamada Fuera de Horario
- Abandonada
- Estado de Cuenta
- Cuelga en Bienvenida
- Abandonado / No Responde
- Llamada Cortada/Muda
- Medios de Pago
- Estado de la Infraestructura
- No Contesta Transferencia
- Horarios
- Transferencia
- Entrega inoportuna o no entreg
- Falla en la prestación del ser
- Quejas Administrativas



Fecha
22/05/2023 22/06/2023

Agente

- Seleccionar todo
- Sebastian Marin Zapata

Motivo Pausa

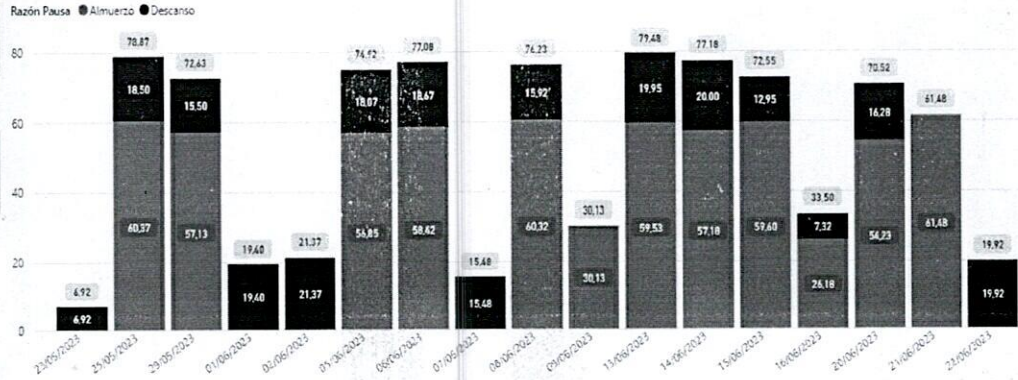
- Seleccionar todo
- Almuerzo
- Descanso

Servicio

- Seleccionar todo
- Atención Empocaldas

Agente	Inicio Sesión	Fin Sesión	Inicio Pausa	Fin Pausa	Pausa	Duracion	Minutos
Sebastian Marin Zapata	23/05/2023 8:06:39	23/05/2023 17:00:03	23/05/2023 10:43:52	23/05/2023 10:47:38	Descanso	00:03:46	3,77
Sebastian Marin Zapata	23/05/2023 8:06:39	23/05/2023 17:00:03	23/05/2023 15:42:10	23/05/2023 15:45:19	Descanso	00:03:09	3,15
Sebastian Marin Zapata	25/05/2023 8:11:15	25/05/2023 17:00:18	25/05/2023 12:21:53	25/05/2023 12:21:54	Descanso	00:00:01	0,02
Sebastian Marin Zapata	25/05/2023 8:11:15	25/05/2023 17:00:18	25/05/2023 12:21:55	25/05/2023 13:23:17	Almuerzo	01:00:22	60,37
Sebastian Marin Zapata	25/05/2023 8:11:15	25/05/2023 17:00:18	25/05/2023 15:33:25	25/05/2023 15:51:54	Descanso	00:18:29	18,48
Sebastian Marin Zapata	25/05/2023 8:11:15	25/05/2023 17:00:18	25/05/2023 17:00:18	25/05/2023 17:00:18	Descanso	00:00:00	0,00
Sebastian Marin Zapata	29/05/2023 8:06:26	29/05/2023 17:01:21	29/05/2023 10:05:48	29/05/2023 10:21:18	Descanso	00:15:30	15,50
Sebastian Marin Zapata	29/05/2023 8:06:26	29/05/2023 17:01:21	29/05/2023 12:15:53	29/05/2023 13:13:01	Almuerzo	00:57:08	57,13
Sebastian Marin Zapata	01/06/2023 13:22:37	01/06/2023 17:00:58	01/06/2023 15:44:07	01/06/2023 16:03:31	Descanso	00:19:24	19,40
Sebastian Marin Zapata	02/06/2023 7:24:40	02/06/2023 10:56:24	02/06/2023 10:33:46	02/06/2023 10:55:08	Descanso	00:21:22	21,37
Sebastian Marin Zapata	02/06/2023 10:57:31	02/06/2023 12:41:42	02/06/2023 12:41:42	02/06/2023 12:41:42	Almuerzo	00:00:00	0,00
Sebastian Marin Zapata	05/06/2023 8:16:58	05/06/2023 17:01:01	05/06/2023 10:35:12	05/06/2023 10:53:16	Descanso	00:18:04	18,07
Sebastian Marin Zapata	05/06/2023 8:16:58	05/06/2023 17:01:01	05/06/2023 12:00:19	05/06/2023 12:57:10	Almuerzo	00:56:51	56,85
Sebastian Marin Zapata	06/06/2023 8:07:15	06/06/2023 17:00:19	06/06/2023 12:00:31	06/06/2023 12:58:56	Almuerzo	00:58:25	58,42
Sebastian Marin Zapata	06/06/2023 8:07:15	06/06/2023 17:00:19	06/06/2023 15:33:49	06/06/2023 15:52:29	Descanso	00:18:40	18,67
Total						14:47:40	887,67

Pausas en Minutos por Agente



Fecha: 22/05/2023 - 22/06/2023

Agente:

Agente	Dia	Inicio Sesión	Fin Sesión	Primera Llamada	Ultima Llamada	Transacciones	Transacciones Media	Transacciones Voz	Disponibilidad
Sebastian Marin Zapata	23/05/2023	23/05/2023 8:01:13	23/05/2023 17:00:03	23/05/2023 8:09:02	23/05/2023 16:58:25	21	3	19	4:56:42
Sebastian Marin Zapata	24/05/2023	24/05/2023 8:07:27	24/05/2023 17:00:17	24/05/2023 8:43:00	24/05/2023 17:00:17	20	2	18	1:48:31
Sebastian Marin Zapata	25/05/2023	25/05/2023 8:11:15	25/05/2023 17:00:18	25/05/2023 8:11:16	25/05/2023 17:00:18	27	7	20	3:20:50
Sebastian Marin Zapata	26/05/2023	26/05/2023 7:02:46	26/05/2023 14:58:56	26/05/2023 7:02:48	26/05/2023 14:58:56	13	4	9	1:11:46
Sebastian Marin Zapata	29/05/2023	29/05/2023 8:06:26	29/05/2023 17:01:21	29/05/2023 8:06:28	29/05/2023 17:01:21	26	12	14	5:55:50
Sebastian Marin Zapata	31/05/2023	31/05/2023 14:42:39	31/05/2023 17:01:27	31/05/2023 14:45:07	31/05/2023 16:21:30	9	6	3	1:21:29
Sebastian Marin Zapata	01/06/2023	01/06/2023 7:59:16	01/06/2023 17:00:58	01/06/2023 8:00:51	01/06/2023 16:12:56	16	3	13	4:01:10
Sebastian Marin Zapata	02/06/2023	02/06/2023 6:59:27	02/06/2023 15:00:16	02/06/2023 7:36:55	02/06/2023 14:14:56	19	4	15	5:18:35
Sebastian Marin Zapata	05/06/2023	05/06/2023 8:14:18	05/06/2023 17:01:01	05/06/2023 8:20:00	05/06/2023 17:01:01	12	1	11	5:10:23
Sebastian Marin Zapata	06/06/2023	06/06/2023 8:06:50	06/06/2023 17:00:19	06/06/2023 8:07:17	06/06/2023 16:42:58	19	2	17	5:52:55
Sebastian Marin Zapata	07/06/2023	07/06/2023 8:04:07	07/06/2023 17:00:35	07/06/2023 8:10:11	07/06/2023 16:56:37	22	5	17	0:37:23
Sebastian Marin Zapata	08/06/2023	08/06/2023 8:08:23	08/06/2023 17:00:10	08/06/2023 8:31:23	08/06/2023 16:02:27	22	2	20	4:47:00
Sebastian Marin Zapata	09/06/2023	09/06/2023 7:07:04	09/06/2023 15:00:11	09/06/2023 7:14:30	09/06/2023 15:00:11	22	1	21	3:47:37
Sebastian Marin Zapata	13/06/2023	13/06/2023 7:53:31	13/06/2023 17:00:09	13/06/2023 7:53:34	13/06/2023 17:00:09	24	8	16	3:05:18
Sebastian Marin Zapata	14/06/2023	14/06/2023 7:59:08	14/06/2023 17:00:58	14/06/2023 7:59:09	14/06/2023 17:00:58	19	3	16	4:46:28
Sebastian Marin Zapata	15/06/2023	15/06/2023 8:11:53	15/06/2023 16:30:45	15/06/2023 8:11:59	15/06/2023 16:12:19	20	2	18	5:22:02
Sebastian Marin Zapata	16/06/2023	16/06/2023 7:00:20	16/06/2023 14:59:50	16/06/2023 8:09:05	16/06/2023 14:59:50	13	1	12	5:10:05
Sebastian Marin Zapata	20/06/2023	20/06/2023 8:04:11	20/06/2023 17:00:13	20/06/2023 8:05:07	20/06/2023 16:47:19	26	2	25	5:22:37
Sebastian Marin Zapata	21/06/2023	21/06/2023 8:00:47	21/06/2023 17:01:24	21/06/2023 8:43:07	21/06/2023 17:01:24	24	6	18	4:51:33

Cantidad Llamadas: **308**

Cantidad Media: **75**



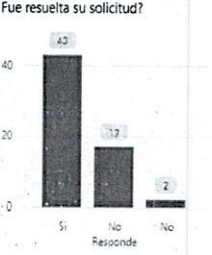
Fecha: 22/05/2023 - 20/06/2023

Encuesta de Satisfacción

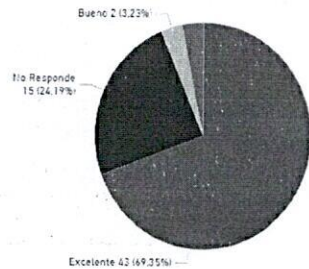
Estado Encuesta

- Seleccionar todo
- Completada
- Parcial

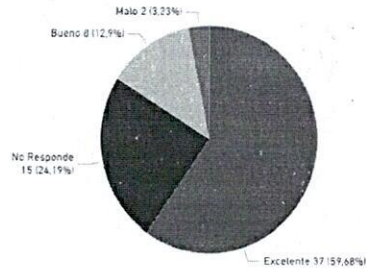
Encuestas Totales: **62**



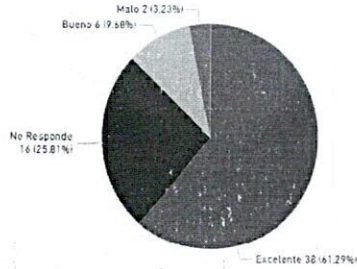
Como fue la atención recibida por parte del funcionario de Empocaldas



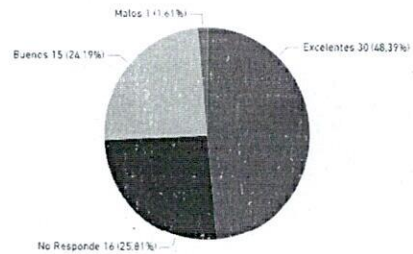
Cómo califica su experiencia general con nuestro servicio



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
22/05/2023 22/06/2023

Estado Encuesta
Buscar
Seleccionar to... Completada No Completada

Borrar Filtros

Cantidad Encuestas
34

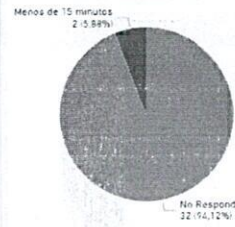
Seccional
Buscar
 Seleccionar todo
 Dorada
 No Aplica
 Samana

Funcionario
Buscar
 Seleccionar todo
 Carlos Arenas
 Funcionario No Encontr...
 Luz Marina Restrepo

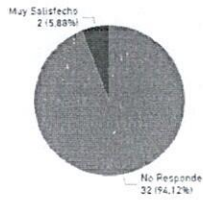
El tiempo de atencion fue



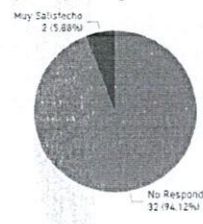
El tiempo de espera para ser atendido fue



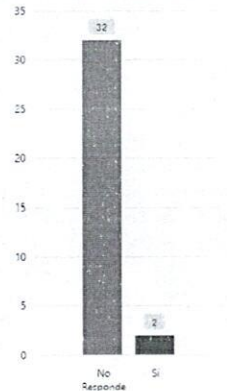
En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, califique la atencion recibida por parte de la persona que lo atendio



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...



UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

4 6 3 7 A F F C B 0 8 4 8 4 F 1

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 Mayo 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 digitando el número del certificado

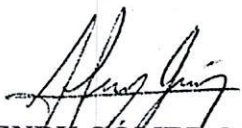
Manizales, junio 02 de 2023


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

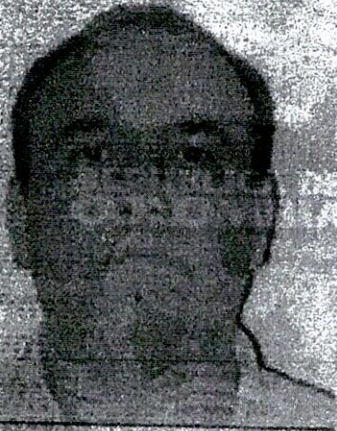
NUMERO **10.258.893**

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

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PÚBLICO

58119-T

CARLOS FLORENTINO
SANCHEZ MARTINEZ
C. C. ASESOR
RESOLUCIÓN INSCRIPCIÓN 25
UNIVERSIDAD DE HENTONÉS

FEDR 84/86/99

Carlos Florentino Sanchez Martinez

015316

Carlos Florentino Sanchez Martinez

FIRMA DEL TITULAR

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como CONTADOR PÚBLICO de acuerdo con lo establecido en la ley 43 de 1990.
Agradecemos a quien exhibita esta tarjeta de no verlo al Ministerio de Educación Nacional, Junta Central de Contadores.

015316



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

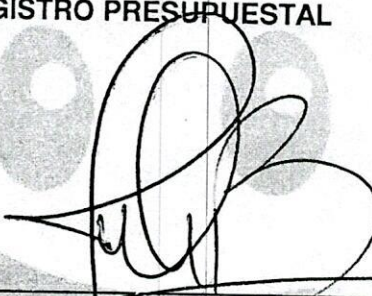
C.C. N° 900949690

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
TOTAL, REGISTRO PRESUPUESTAL		40,188,675.00


JOSE OSCAR BEDOYA AGUIRRE
Jefe sección Presupuesto

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

22-06-2023 22-06-2023 FE FE643 Factura electrónica 9009-9690 MERAKI TIC SAS 890803239 EIPOCALDAS S.A. E.... Aprobado con notificación 54,465,408 Factura Electrónica

**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: 28/06/2023
Total de Líneas: 3

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA: FE843
MONEDA: COP Colombia, Pesos
HORA EMISIÓN: 11:31:33
FECHA FIRMADO: 22/06/2023 11:31:35

FECHA DE EMISIÓN

FECHA DE VENCIMIENTO

DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO
22	06	2023	28	06	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: 06224ba7c39f28fcb5440cdf7cd8f37a3fe721892c92a47677ebb98fd7402866dc498e0ba886804b2aec3522afd30f0

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: MHML+MlGaAyaavtAsilZ8sZ9kAXc9vqsPtPPgnAULT/FHEgs/E1HWVjAqvJnlwVR W/FNAqL9eeHFLc2jPVR8ouoHGnvs/akCDI82IV2XLrpNpn3MT5
hdn0WmgHNpCAGV jrb4a5pC1EMG5+8yMv7r+wim8kkEeRLKldBp7vJL0ZndKxwUZCkqVcTLGo+64T7 o5occnwA6iniD0+Cu4rAwK3wclJBzBXEw2L
80JmHa1/NRQ2T2URE/KVgXZu3MK0o/pWznKJF119quh0IS7s0x+ilPg/05zdnvAnxKRJoE/HQ9gVRUrk2ix6TaTeBM BH/WjRDUes2j3J/SQ3F6
Dw==

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.

