



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

F-GC-29
 Versión:07
 2022-11-04

Handwritten signature

# CONTRATO Y AÑO	150/2023	Acta N°	6	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 (-)	22.327.040
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)	13.396.227

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	<input checked="" type="checkbox"/>	# 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	<input checked="" type="checkbox"/>
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 25/09/2023

DATOS DEL SUPERVISOR		
MAURICIO VALENCIA OSORIO	JEFE SECCION SISTEMAS	<i>Mauricio V.</i>
NOMBRE	CARGO	FIRMA

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

Handwritten notes:
 27-09-23
 8 cam

ACTA DE RECIBO # 6

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	\$ 40.188.675 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 veinticinco (25) días del mes de septiembre de 2023, se reunieron MAURICIO VALENCIA OSORIO, 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. 6 correspondiente al mes de septiembre 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
ACTA # 4	\$4.465.408
ACTA # 5	\$4.465.408
ACTA # 6	\$4.465.408
VALOR EJECUTADO	\$26.792.448
VALOR POR EJECUTAR	\$13.396.227


MAURICIO VALENCIA OSORIO
Jefe Sección Sistemas
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.


HENRY GÓMEZ GAITÁN
Representante Legal
MERAKI TIC

Preparó: Mauricio Valencia Osorio.

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

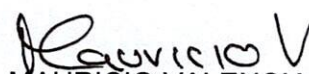
INFORME DE SUPERVISION

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 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 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
ACTA # 4	\$4.465.408
ACTA # 5	\$4.465.408
ACTA # 6	\$4.465.408
VALOR EJECUTADO	\$26.792.448
VALOR POR EJECUTAR	\$13.396.227

Manizales, 25 de septiembre de 2023


MAURICIO VALENCIA OSORIO
Jefe Sección Sistemas
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

Preparó: Mauricio Valencia Osorio.

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

Administración plataforma Tecnológica

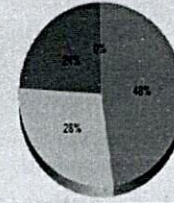
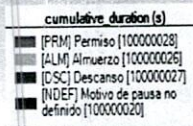
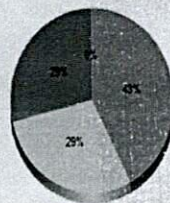
Entrega de servicio	
Tipo:	ADMINISTRACION, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNICANAL INSTALACIÓN EN SITIO EN SERVIDORES DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
Asunto:	Informe de gestión
Autor(es):	Angie Lopez
N° Páginas:	11
Documento N°	1
Revisión:	Versión 1
Fecha:	25/09/2023

Durante el mes de septiembre 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.

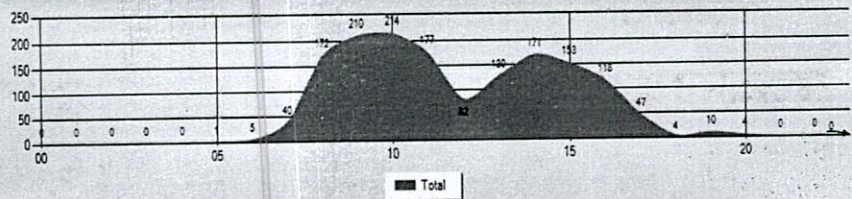
Agente: Sebastian Marín Zapata [100000050]

Motivo Pausa	Cumulative_Duration	Sesiones	Duración Media por Sesión
[ALM] Almuerzo [100000026]	6h 54m 38s	8	51m 49s
[DSC] Descanso [100000027]	6h 52m 41s	15	25m 47s
[NDEF] Motivo de pausa no definido [100000020]	0s	20	0s
[PRM] Permiso [100000028]	10h 11m 51s	20	30m 35s
Agente	23h 59m 10s	20	1h 11m 57s



Total, de transacciones distribuidas por los canales de atención

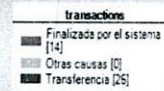
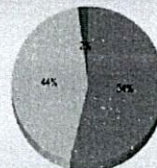
Campaña	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Total
Atención Seccionales [100000006]	0	0	0	0	0	0	1	1	11	9	5	3	0	3	4	2	2	0	0	0	0	0	0	0	41
Chat Facebook [100000008]	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	2	2	5	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	14
Chat Web [100000007]	0	0	0	0	0	0	0	3	12	8	12	7	5	9	6	8	4	2	0	0	0	0	0	0	74
Gobernacion Celular [100000017]	0	0	0	0	0	0	0	0	6	23	15	11	2	7	11	21	7	4	0	0	0	0	0	0	106
Gobernacion Chat [100000009]	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7	9	11	2	5	5	5	1	2	0	0	0	0	0	0	49
Gobernacion Inbound [100000010]	0	0	0	0	0	0	0	22	96	95	111	89	49	55	107	83	60	23	0	0	1	0	0	0	791
Línea 018000 [100000005]	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	9
Línea de Atención [100000004]	0	0	0	0	0	1	4	12	41	69	64	50	22	45	36	35	43	15	4	10	3	0	0	0	454
Total	0	0	0	0	0	1	5	40	172	210	214	177	82	130	171	153	118	47	4	10	4	0	0	0	1538



Atenciones seccionales

Campaña: Atencion Seccionales [10000006]

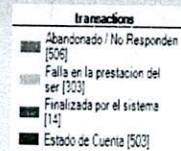
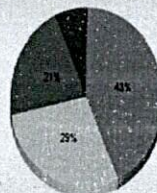
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Finalizada por el sistema [14]	> 22	6s	6s	0s			0s	
Otras causas [0]	> 18	24s	24s	0s			0s	
Transferencia [26]	> 1	12s	12s	0s			0s	
Campaña	> 41	14s	14s	0s			0s	



Chat Facebook

Campaña: Chat Facebook [10000008]

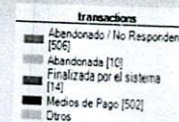
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Abandonado / No Responden [506]	> 6	14h 9m 20s	0s	13h 35m 17s	44m 39s	44m 39s	0s	0s
Estado de Cuenta [503]	> 1	13m 49s	0s	55s	12m 54s	12m 54s	0s	0s
Falla en la prestación del ser [303]	> 4	1h 24m 26s	0s	14m 24s	1h 10m 1s	1h 10m 1s	0s	0s
Finalizada por el sistema [14]	> 3	21m 10s	0s	0s	21m 10s	21m 10s	0s	0s
Campaña	> 14	6h 33m 39s	0s	5h 53m 35s	44m 36s	44m 36s	0s	0s



Chat Web

Campaña: Chat Web [10000007]

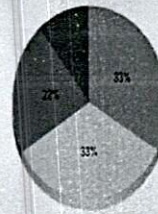
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Abandonada [10]	> 14	2m 53s	0s	2m 53s			0s	
Abandonado / No Responden [506]	> 47	6h 16m 15s	0s	5h 55m 12s	32m 25s	33m 23s	0s	0s
Consulta Transferencia [504]	> 1	18m 54s	0s	0s	16m 54s	16m 54s	0s	0s
Estado de Cuenta [503]	> 1	36m 21s	0s	0s	36m 21s	36m 21s	0s	0s
Falla en la prestación del ser [303]	> 1	18m 59s	0s	0s	18m 59s	18m 59s	0s	0s
Finalizada por el sistema [14]	> 6	1h 25m 3s	0s	0s	1h 25m 3s	1h 25m 3s	0s	0s
Medios de Pago [502]	> 5	34m 55s	0s	0s	34m 55s	34m 55s	0s	0s
Campaña	> 75	4h 6m 27s	0s	3h 43m 7s	31m 2s	31m 2s	0s	0s



Línea 018000

Campaña: Línea 018000 [100000005]

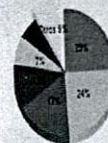
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Contesta Transferencia [504]	> 3	1m 51s	30s	0s	1m 21s	0s	1m 1s	10s
Estado de Cuenta [503]	> 2	9m 12s	29s	4m 42s	4m 1s	0s	3m 49s	12s
Finalizada por el sistema [14]	> 1	11s	11s	0s			0s	
Llamada Fuera de Horario [201]	> 3	0s	0s	0s			0s	
Campaña	> 9	2m 41s	17s	1m 2s	1m 20s	0s	1m 11s	9s



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]	> 76	3m 47s	29s	3m 15s			0s	
Afectación Ambiental [314]	> 2	4m 19s	30s	1m 3s	2m 45s	0s	2m 2s	42s
Clase de uso incorrecto [119]	> 1	1m 10s	29s	0s	40s	0s	29s	16s
Contesta Transferencia [504]	> 112	4m 5s	29s	50s	2m 47s	0s	1m 33s	1m 14s
Cuelga en Bienvenidos [202]	> 34	13s	13s	0s			0s	
Estado de Cuenta [503]	> 28	7m 9s	29s	46s	5m 53s	0s	4m 27s	1m 25s
Estado de la Infraestructura [316]	> 7	8m 21s	29s	0s	7m 51s	0s	3m 58s	3m 52s
Falla en la prestación del ser [303]	> 6	8m 25s	29s	2m 25s	4m 59s	0s	4m 9s	49s
Finalizado por el sistema [14]	> 3	8m 38s	29s	0s	6m 9s	0s	2m 32s	3m 35s
Horarios [500]	> 4	3m 40s	30s	0s	3m 10s	0s	2m 12s	59s
Llamada Cortada/Muda [506]	> 91	4m 3s	29s	43s	2m 50s	0s	41s	2m 8s
Llamada Fuera de Horario [201]	> 111	0s	0s	0s			0s	
Medios de Pago [502]	> 13	7m 15s	29s	34s	6m 10s	0s	5m 41s	28s
No conexión del servicio [402]	> 1	17m 52s	30s	5m 24s	11m 57s	0s	9m 59s	1m 58s
No Contesta Transferencia [505]	> 4	10m 31s	29s	1m 43s	8m 18s	0s	4m 12s	4m 5s
Cuelgas Administrativas [315]	> 1	11m 50s	30s	0s	11m 20s	0s	3m 10s	8m 10s
Campaña	> 464	3m 19s	29s	50s	1m 59s	0s	1m 7s	49s





Registro de todas las transacciones atendidas con los soportes de grabación

-Llamadas

EVOLUTION Evolution Audio Manager Detalle de la transacción: 100075949

Datos de la transacción

ID Campaña: Línea de Atención (100000004)
 Nombre: ANONIMO ANONIMO
 Código de final: 504 (Contesta Transferencia)
 Iniciado el: lunes, 25 de septiembre de 2023 a las 8:44:52

00:13

Pinmed...100059843

Descargar

#	Grabaciones	Duración	Fecha Inicial	F. Fin	Audio
1	▶ 100059843	1m 0s	25/09/2023 8:45:22	25/09/2023 8:46:22	MP3 wav
2	100059845	1s	25/09/2023 8:46:35	25/09/2023 8:46:36	MP3 wav

ID	Campaña	Fecha	Código	Evento	Duración	Inicio	Fin	Ext	Ext	Ext	Ext	Ext	Ext	Ext	Ext	Ext	Ext
> 100075870	100000004	22/09/2023 14:52:19	504	Contesta Transferencia	0s 1m	1m 30s	13s 50s	0311	3108189034	902	Sebastian Marin Zapata	0					
> 100075868	100000004	22/09/2023 14:34:59	504	Contesta Transferencia	0s 45s	1m 15s	12s 33s	:0110	3118719147	902	Sebastian Marin Zapata	0					
> 100075865	100000004	22/09/2023 14:06:49	504	Contesta Transferencia	3m 38s	5m 30s	9m 43s 1s 5m 32s	:0350;0351;0352	3226208493	902	Sebastian Marin Zapata	0					
> 100075881	100000004	22/09/2023 13:56:44	506	Llamada Cortada/Muda	19m 50s	12m 51s	33m 12s 12m 33s	18s	3154833444	902	Sebastian Marin Zapata	0					
> 100075663	100000004	22/09/2023 13:54:20	10	Abandonada	2m 36s	3m 5s	0s 0s		3226208493	902	SYSTEM SYSTEM	0					

-Chat Web

EVOLUTION

25/09/2023 10:17

Detalle del contacto: 100163018

Datos del contacto

Agente Sebastian Marin Zapata [100000050]
 Fecha Inicio Validez 25/09/2023 9:19:48
 Duración 51m 41s
 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

[9:19:48 a. m.] Seré atendido@ en breve, su posición en cola es: 1
 [9:21:18 a. m.] - Sebastian Marin Zapata: Por favor no salir del chat hasta terminar de ser atendido para evitar perder comunicación. Este Chat está siendo grabado y monitoreado para efectos de calidad, ¿autoriza el uso y tratamiento de sus datos personales? Buenos días, hola Sebastian ¿con quién tengo el gusto?

>	100075953	100000007	25/09/2023 10:11:29	506	Abandonado / No Responder	0s	51m 41s	51m 41s	0s	51m 41s	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpov2	Sebastian Marin Zapata	0
>	100075850	100000007	22/09/2023 11:47:04	10	Abandonada	4m 32s	4m 32s	0s	0s	0s	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpov2	SYSTEM SYSTEM	0
>	100075827	100000007	22/09/2023 10:42:36	506	Abandonado / No Responder	1m 55s	22m 46s	24m 41s	0s	22m 46s	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpov2	Sebastian Marin Zapata	0
>	100075822	100000007	22/09/2023 10:42:28	506	Abandonado / No Responder	0s	43m 29s	43m 29s	0s	43m 29s	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpov2	Sebastian Marin Zapata	0
>	100075821	100000007	22/09/2023 10:42:20	506	Abandonado / No Responder	0s	46m 37s	46m 37s	0s	46m 37s	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpov2	Sebastian Marin Zapata	0
>	100075831	100000007	22/09/2023 10:27:10	10	Abandonada	2m 1s	2m 1s	0s	0s	0s	Chat User: from: sac.empocaldas.com.co	ChatEmpov2	SYSTEM SYSTEM	0

-Chat de Facebook

Detalle del contacto: 100162165

Datos del contacto	
Agente	Sebastian Marin Zapata [100000050]
Fecha inicio Validez	19/09/2023 13:31:14
Duración	13s
Sentido	Entrada
Tipo	Agente-Sujeto
Canal	Facebook Messenger
Asunto	Buena tarde! A manera de consejo, cuándo se vaya a realizar un arreglo y posteriormente la suspensión del servicio (Esta bien me parece perfecto que se realicen mejoras para el servicio.) Donde nos vemos afectados los usuarios donde avisan cuándo ya no h:
Origen	"Natalia Rendón Valencia" <6447086368639163>
Destino	"Empocaldas" <867889593292760>
Localizador del cliente	

Contenido del documento

Buena tarde! A manera de consejo, cuándo se vaya a realizar un arreglo y posteriormente la suspensión del servicio (Esta bien me parece perfecto que se realicen mejoras para el servicio.) Donde nos vemos afectados los usuarios donde avisan cuándo ya no hay servicio y el tiempo de recoger, a manera de consejo, repito podrían avisar un día antes. Muchas gracias Feliz día.

Bienvenido a Empocaldas SA E SpA

ID	Numero	Fecha	Estado	Descripción	Inicio	Fin	Origen	Destino	Agente	Acción
>	100075511	19/09/2023 13:31:27	506	Abandonado / No Responden	1h 2m 5s	13s	"Natalia Rendón Valencia" <6447086368639163>	"Empocaldas" <867889593292760>	Sebastian Marin Zapata	0
>	100075506	19/09/2023 13:18:09	14	Finalizada por el sistema	0s	49m	"Natalia Rendón Valencia" <6447086368639163>	"Empocaldas" <867889593292760>	Sebastian Marin Zapata	0
>	100075146	13/09/2023 12:19:31	506	Abandonado / No Responden	8m 28s	21m 55s	"Iliana Sanchez" <4908637622586927>	"Empocaldas" <867889593292760>	Sebastian Marin Zapata	0
>	100075114	13/09/2023 7:58:34	506	Abandonado / No Responden	15h 4m 55s	1m 9s	"Celena Escalante" <5627158804070259>	"Empocaldas" <867889593292760>	Sebastian Marin Zapata	0
>	100075112	12/09/2023 17:00:01	14	Finalizada por el sistema	0s	7m 31s	"Celena Escalante" <5627158804070259>	"Empocaldas" <867889593292760>	Sebastian Marin Zapata	0
>	100075073	12/09/2023 13:55:39	303	Falla en la prestación del ser	0s	1h 19m 14s	"Celena Escalante" <5627158804070259>	"Empocaldas" <867889593292760>	Sebastian Marin Zapata	0

Tableros de Control

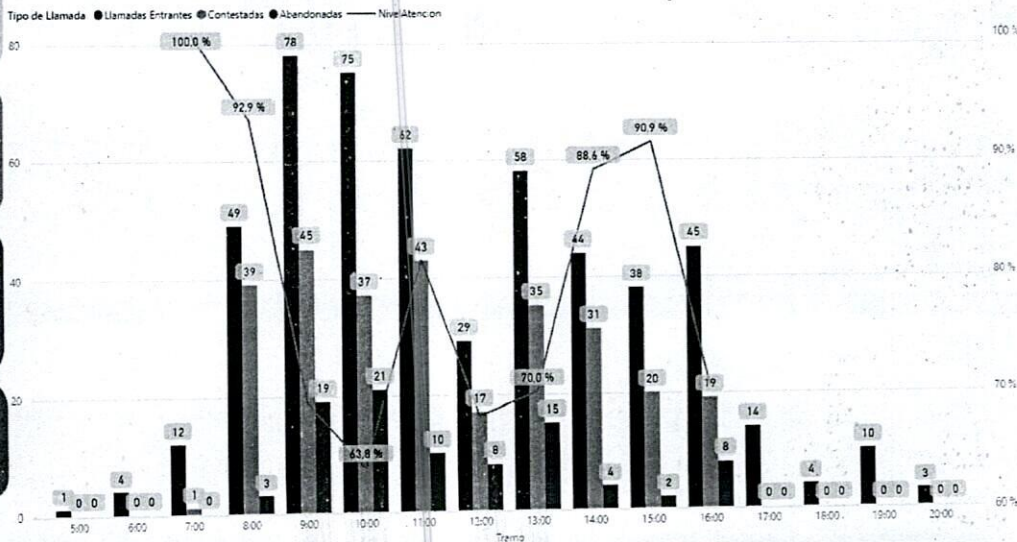
Fecha
01/09/2023 25/09/2023

Agente
 Seleccionar todo
 Sebastian Marin Zapata
 SYSTEM SYSTEM

Campana
 Seleccionar todo
 Atencion Seccionales
 Chat Facebook
 Chat Web
 Linea 018000

Tipo de Llamada
 Seleccionar todo
 Llamada Call
 Llamada IVR

Gráfico de llamadas Entrantes por Tramo



Nivel de Servicio 62,7 %

Nivel de Atención 75,9 %

% Abandono 23,8 %

TMO 59.08

Total 526

Abandonadas 90

Fecha
01/09/2023 22/09/2023

Campana
 Seleccionar todo
 Atencion Seccionales
 Chat Facebook
 Chat Web
 Linea 018000

Nivel de Servicio 62,7 %

Nivel de Atención 75,9 %

% Abandono 23,8 %

TMO 108,28

Cantidad Llamadas 378

Abandonadas 90



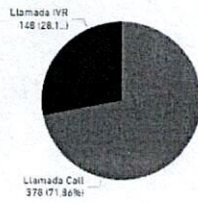
Campana	Mes	Día	Tramo	Total Llamadas	Contestada	Contestada/Limbral	Abandonada	NivelAtencion	NiveServicio	Abandono
Chat Web	septiembre	22	9:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Chat Web	septiembre	22	10:00	7	3	2	4	42.9%	28.6%	57.1%
Chat Web	septiembre	22	11:00	1	0	0	1	0.0%	0.0%	100.0%
Linea de Atencion	septiembre	22	9:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Linea de Atencion	septiembre	22	10:00	1	0	0	1	0.0%	0.0%	100.0%
Linea de Atencion	septiembre	22	11:00	6	2	2	4	33.3%	33.3%	66.7%
Linea de Atencion	septiembre	22	12:00	3	1	0	2	33.3%	0.0%	66.7%
Linea de Atencion	septiembre	22	13:00	3	1	0	2	33.3%	0.0%	66.7%
Linea de Atencion	septiembre	22	14:00	3	3	2	0	100.0%	66.7%	0.0%
Chat Web	septiembre	21	11:00	3	2	2	1	66.7%	66.7%	33.3%
Chat Web	septiembre	21	13:00	3	2	2	1	66.7%	66.7%	33.3%
Chat Web	septiembre	21	14:00	1	1	0	0	100.0%	0.0%	0.0%
Linea de Atencion	septiembre	21	10:00	2	2	2	0	100.0%	100.0%	0.0%
Linea de Atencion	septiembre	21	11:00	5	2	2	3	40.0%	40.0%	60.0%
Linea de Atencion	septiembre	21	12:00	1	0	0	1	0.0%	0.0%	100.0%
Linea de Atencion	septiembre	21	13:00	5	4	4	1	80.0%	80.0%	20.0%
Linea de Atencion	septiembre	21	14:00	2	1	0	1	50.0%	0.0%	50.0%
Linea de Atencion	septiembre	21	16:00	2	0	0	2	0.0%	0.0%	100.0%
Atencion Seccionales	septiembre	20	9:00	1	0	1	0	0.0%	0.0%	100.0%
Chat Web	septiembre	20	13:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Chat Web	septiembre	20	14:00	3	3	3	0	100.0%	100.0%	0.0%
Linea de Atencion	septiembre	20	8:00	3	3	2	0	100.0%	66.7%	0.0%
Linea de Atencion	septiembre	20	9:00	2	2	2	0	100.0%	100.0%	0.0%
Linea de Atencion	septiembre	20	10:00	2	2	2	0	100.0%	100.0%	0.0%
Linea de Atencion	septiembre	20	11:00	2	2	2	0	100.0%	100.0%	0.0%
Linea de Atencion	septiembre	20	12:00	1	1	1	0	100.0%	100.0%	0.0%
Linea de Atencion	septiembre	20	13:00	5	4	4	1	80.0%	80.0%	20.0%
Linea de Atencion	septiembre	20	15:00	2	2	1	0	100.0%	50.0%	0.0%
Linea de Atencion	septiembre	20	16:00	3	1	1	2	33.3%	33.3%	66.7%
Chat Web	septiembre	19	12:00	1	0	0	1	0.0%	0.0%	100.0%
Total				378	287	237	90	75.9%	62.7%	23.8%

Fecha
01/09/2023 25/09/2023

Cantidad Llamadas
526

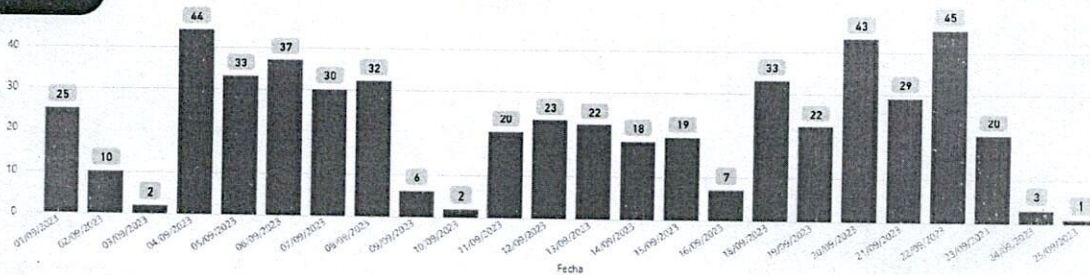
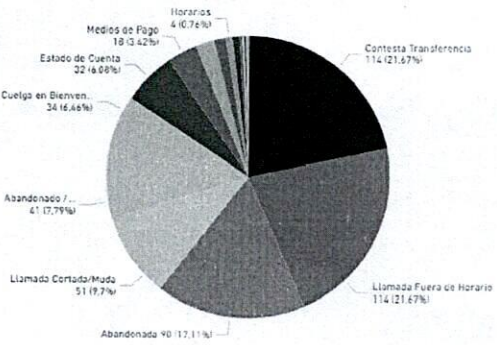
Campaña
 Seleccionar todo
 Atencion Seccionales
 Chat Facebook
 Chat Web
 Linea 018000
 Linea de Atencion

Tipo de Llamada



Tipología Llamadas

- Description**
- Contesta Transferencia
 - Llamada Fuera de Horario
 - Abandonada
 - Llamada Cortada/Muda
 - Abandonado / No Responder
 - Cuelga en Bienvenida
 - Estado de Cuenta
 - Medios de Pago
 - Falla en la prestación del ser
 - Estado de la Infraestructura
 - Horarios
 - No Contesta Transferencia
 - Afectacion Ambiental
 - Clase de uso incorrecto
 - No conexion del servicio
 - Cuelgas Administrativas
 - Transferencia



Fecha
01/09/2023 22/09/2023

Agente
 Seleccionar todo
 Sebastian Marin Zapata

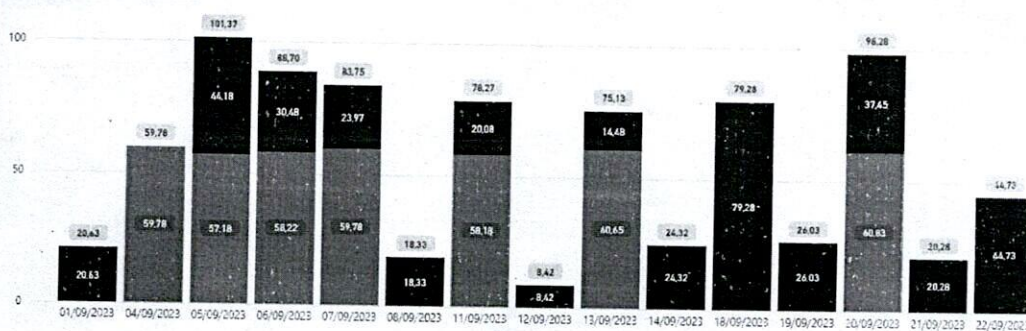
Motivo Pausa
 Seleccionar todo
 Almuerzo
 Descanso

Servicio
 Seleccionar todo
 Atencion Empocaldas

Agente	Inicio Sesión	Fin Sesión	Inicio Pausa	Fin Pausa	Pausa	Duracion	Minutos
Sebastian Marin Zapata	01/09/2023 7:07:54	01/09/2023 15:00:14	01/09/2023 9:09:04	01/09/2023 9:29:42	Descanso	00:20:38	20.63
Sebastian Marin Zapata	04/09/2023 7:59:54	04/09/2023 17:00:21	04/09/2023 12:02:13	04/09/2023 13:02:00	Almuerzo	00:59:47	59.78
Sebastian Marin Zapata	05/09/2023 8:04:16	05/09/2023 16:59:35	05/09/2023 10:04:06	05/09/2023 10:27:08	Descanso	00:23:00	23.00
Sebastian Marin Zapata	05/09/2023 8:04:16	05/09/2023 16:59:35	05/09/2023 12:36:19	05/09/2023 13:33:30	Almuerzo	00:57:11	57.18
Sebastian Marin Zapata	05/09/2023 8:04:16	05/09/2023 16:59:35	05/09/2023 15:55:56	05/09/2023 16:17:07	Descanso	00:21:11	21.18
Sebastian Marin Zapata	06/09/2023 8:01:07	06/09/2023 11:10:15	06/09/2023 10:04:39	06/09/2023 10:27:34	Descanso	00:22:55	22.92
Sebastian Marin Zapata	06/09/2023 11:10:25	06/09/2023 17:00:11	06/09/2023 12:41:59	06/09/2023 13:40:12	Almuerzo	00:58:13	58.22
Sebastian Marin Zapata	06/09/2023 11:10:25	06/09/2023 17:00:11	06/09/2023 15:50:19	06/09/2023 15:57:55	Descanso	00:07:34	7.37
Sebastian Marin Zapata	07/09/2023 8:01:49	07/09/2023 16:44:16	07/09/2023 12:15:35	07/09/2023 13:15:22	Almuerzo	00:59:47	59.78
Sebastian Marin Zapata	07/09/2023 8:01:49	07/09/2023 16:44:16	07/09/2023 15:23:35	07/09/2023 15:47:35	Descanso	00:23:58	23.97
Sebastian Marin Zapata	08/09/2023 6:58:09	08/09/2023 15:00:03	08/09/2023 10:27:25	08/09/2023 10:27:26	Descanso	00:00:01	0.02
Sebastian Marin Zapata	08/09/2023 6:58:09	08/09/2023 15:00:03	08/09/2023 10:27:31	08/09/2023 10:45:50	Descanso	00:18:19	18.32
Sebastian Marin Zapata	11/09/2023 7:57:26	11/09/2023 17:00:10	11/09/2023 9:53:44	11/09/2023 10:13:49	Descanso	00:20:05	20.08
Sebastian Marin Zapata	11/09/2023 7:57:26	11/09/2023 17:00:10	11/09/2023 13:01:00	11/09/2023 13:59:11	Almuerzo	00:58:11	58.18
Sebastian Marin Zapata	12/09/2023 8:02:32	12/09/2023 17:00:01	12/09/2023 15:10:47	12/09/2023 15:19:12	Descanso	00:08:25	8.42
Total						13:47:19	827.32

Pausas en Minutos por Agente

Razón Pausa ● Almuerzo ● Descanso



Fecha: 01/09/2023 - 22/09/2023

Agente:

Agente	Día	Inicio Sesión	Fin Sesión	Primera Llamada	Ultima Llamada	Transacciones	Transacciones Media	Transacciones Voz	Disponibles
Sebastian Marin Zapata	01/09/2023	01/09/2023 7:07:54	01/09/2023 15:00:14	01/09/2023 7:07:56	01/09/2023 15:00:14	21	7	14	0:39:48
Sebastian Marin Zapata	04/09/2023	04/09/2023 7:59:54	04/09/2023 17:00:21	04/09/2023 7:59:56	04/09/2023 17:00:21	33	6	27	0:29:00
Sebastian Marin Zapata	05/09/2023	05/09/2023 8:04:16	05/09/2023 16:59:35	05/09/2023 8:04:18	05/09/2023 16:59:35	22	5	17	4:12:40
Sebastian Marin Zapata	06/09/2023	06/09/2023 8:01:07	06/09/2023 17:00:11	06/09/2023 8:01:09	06/09/2023 16:29:23	23	2	21	5:15:20
Sebastian Marin Zapata	07/09/2023	07/09/2023 8:01:49	07/09/2023 16:44:16	07/09/2023 8:12:27	07/09/2023 16:44:16	22	4	18	1:51:21
Sebastian Marin Zapata	08/09/2023	08/09/2023 6:58:09	08/09/2023 15:00:03	08/09/2023 8:11:35	08/09/2023 15:00:03	17	3	14	4:20:08
Sebastian Marin Zapata	11/09/2023	11/09/2023 7:57:26	11/09/2023 17:00:10	11/09/2023 7:57:28	11/09/2023 17:00:10	17	1	16	6:12:50
Sebastian Marin Zapata	12/09/2023	12/09/2023 8:02:32	12/09/2023 17:00:01	12/09/2023 8:02:37	12/09/2023 17:00:01	18	7	11	2:02:18
Sebastian Marin Zapata	13/09/2023	13/09/2023 7:57:22	13/09/2023 17:00:28	13/09/2023 7:57:25	13/09/2023 16:44:20	16	5	11	4:49:38
Sebastian Marin Zapata	14/09/2023	14/09/2023 8:07:34	14/09/2023 17:00:18	14/09/2023 8:57:58	14/09/2023 16:52:27	16	6	10	2:00:20
Sebastian Marin Zapata	15/09/2023	15/09/2023 7:03:12	15/09/2023 15:00:11	15/09/2023 8:56:10	15/09/2023 15:00:11	15	6	9	3:20:08
Sebastian Marin Zapata	18/09/2023	18/09/2023 8:03:10	18/09/2023 17:00:02	18/09/2023 8:03:13	18/09/2023 16:39:59	24	7	17	3:18:39
Sebastian Marin Zapata	19/09/2023	19/09/2023 7:58:18	19/09/2023 17:00:04	19/09/2023 8:43:43	19/09/2023 16:41:22	19	2	17	5:43:16
Sebastian Marin Zapata	20/09/2023	20/09/2023 8:05:00	20/09/2023 17:00:08	20/09/2023 8:29:05	20/09/2023 16:24:12	21	4	17	4:06:52
Sebastian Marin Zapata	21/09/2023	21/09/2023 8:01:34	21/09/2023 15:16:02	21/09/2023 10:29:02	21/09/2023 14:37:04	14	5	9	0:55:31
Sebastian Marin Zapata	22/09/2023	22/09/2023 7:10:01	22/09/2023 15:00:06	22/09/2023 8:23:09	22/09/2023 14:52:19	12	4	8	2:31:53

Cantidad Llamadas: **236**

Cantidad Media: **74**



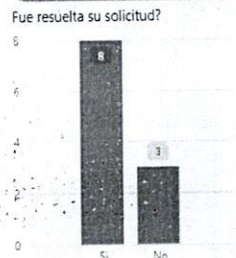
Fecha: 01/09/2023 - 21/09/2023

Estado Encuesta:

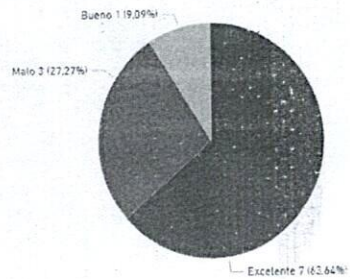
- Seleccionar todo
- Completada

Encuestas Totales: **11**

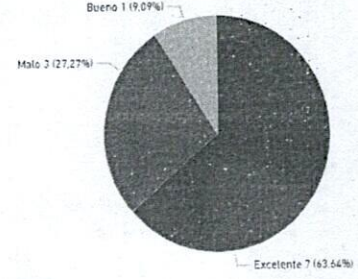
Encuesta de Satisfacción



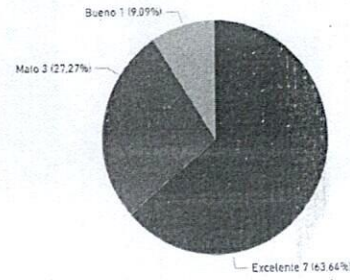
Como fue la atención recibida por parte del funcionario de Empocaldas



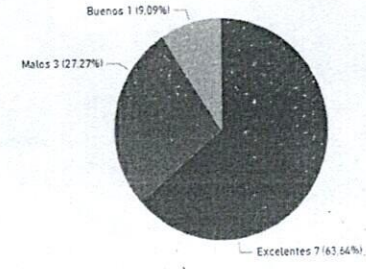
Cómo califica su experiencia general con nuestro servicio



Cómo califica el tiempo de espera para la atención



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



Fecha
01/09/2023 22/09/2023

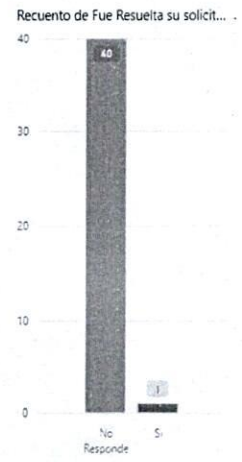
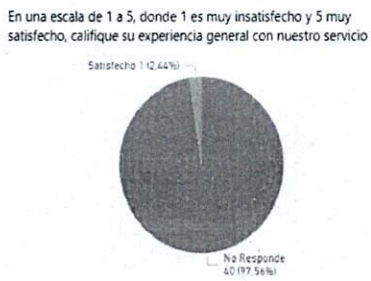
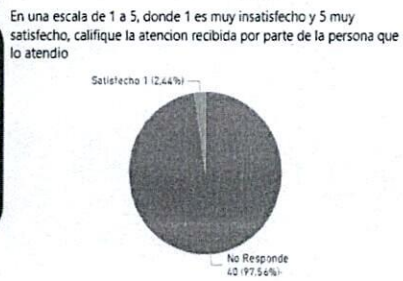
Estado Encuesta
Buscar
Seleccionar to... Completada No Completada



Cantidad Encuestas
41

Seccional
Buscar
 Seleccionar todo
 Marquetalia
 No Aplica

Funcionario
Buscar
 Seleccionar todo
 Adriana Carolina Gomez
 Funcionario No Encontr...



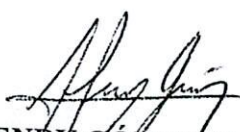
Manizales, septiembre 01 de 2023


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

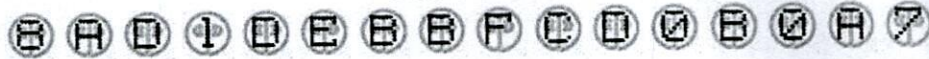

CARLOS ALBERTO SANCHEZ ARANGO
C.C. 10.258.893 de Manizales
M.P. 59119-T
Contador

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:



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 19 días del mes de Septiembre 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

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

Resolución de Consejo
Ministerio de Educación Nacional
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PÚBLICO

59119-T

CARLOS FRANCISCO
BANCHEZ SANCHEZ
C.C. 10000000
REGULACIÓN INSCRIPCIÓN 75
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

FEDN 84/86/88

Presidente *[Signature]*

10000000



[Signature]

SERVA 09 05 43

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como
CONTADOR PÚBLICO de acuerdo con lo establecido en
la ley 43 de 1993.
Cada vez que a di él encuentre esta tarjeta devolvérlo
al Ministerio de Educación Nacional y Junta Central de
Contadores.

015316



MERAKI TIC SAS

NIT: 900949690-0

Régimen: Responsable del impuesto sobre las ventas -IVA

Tipo de persona: Jurídica

CRA 21 30 - 03 Of 710, 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:	29/09/2023
Total de Lineas:	3

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA:	FE934				
MONEDA:	COP Colombia, Pesos				
HORA EMISIÓN:	12:00:22				
FECHA FIRMADO:	25/09/2023 12:00:24				
FECHA DE EMISIÓN		FECHA DE VENCIMIENTO			
DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO
25	09	2023	29	09	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:	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

SON: (cuatro millones cuatrocientos sesenta y cinco mil cuatrocientos ocho pesos)
CUFE: 209d4eced6a87fa98ec4a613060c74eb4f6b7a764328e4a9409f74846ff3b1565df147ceac4525347425c7c876ce95ec

IMPUESTO	BASE	TARIFA	IMPORTE
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: ZK3uX8vDyBjdgcvQNea2uborKVRnZw1Wzsv0Yn1PaRe8x2a3CdQVIL2dGHyNBnZ WGivsvNvtrXRYT0XQHTZU4Aui9Zsr2zVrfgqZmlIXkNpJ41 xke1KVLxUnvmtN XhTfgFHnyDsOWXCumQPglF3QlswW+OFZ0wDVMHhbiOo4e7ZuHXJ1ZSVrNIGo ntyhDniXnBA41G0opG+JyFXUOnuYQgDamT c5ewioPkAZiK+dFv5ybnAsEr/5slu g9KkHueA3nr14rSTqyU8/YirMcGDEOpI0d2gWcylnuFnd4jATEzIOD7/3WKKgF7 LUWIF4/an9Oizob35eK Wg==

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



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

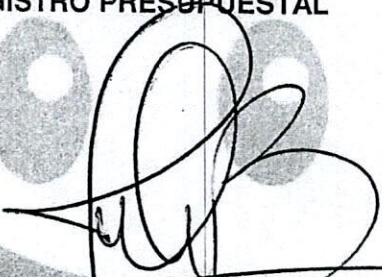
C.C. N° 900949690

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

25-09-2023 25-09-2023 FE FE934 Factura electrónica 900949690 MERAKI TICS SAS 890803239 EMPOCALDAS S.A. E.... Aprobado con notificación Factura Electrónica S4-465-406