



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

F-GC-29  
 Versión:07  
 2022-11-04

*Instalacion*

# CONTRATO Y AÑO	150/2023	Acta N°	8	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 (-)	31.257.856
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)	4.465.411

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 <b>Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción</b> (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 23/11/2023

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

*23-11-23*  
*9-20-23*

## ACTA DE RECIBO # 8

**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 veintitrés (23) días del mes de noviembre 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. 8 correspondiente al mes de noviembre 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
ACTA # 7	\$4.465.408
ACTA # 8	\$4.465.408
VALOR EJECUTADO	\$35.723.264
VALOR POR EJECUTAR	\$4.465.411

  
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 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
ACTA # 4	\$4.465.408
ACTA # 5	\$4.465.408
ACTA # 6	\$4.465.408
ACTA # 7	\$4.465.408
ACTA # 8	\$4.465.408
VALOR EJECUTADO	\$35.723.264
VALOR POR EJECUTAR	\$4.465.411

Manizales, 23 de noviembre de 2023

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

Preparó: Mauricio Valencia Osorio.



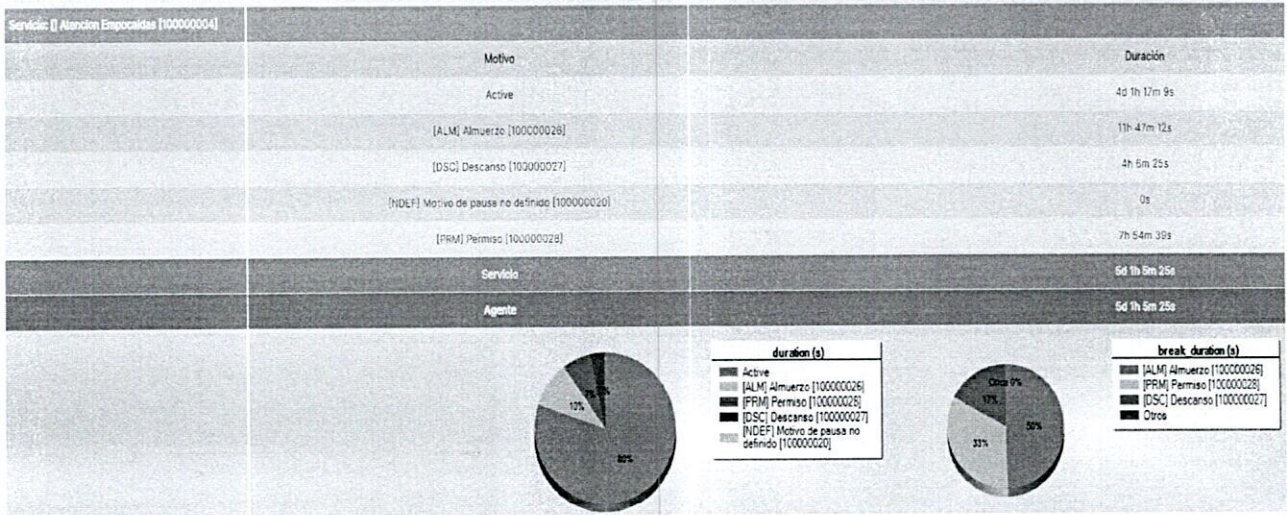
Administración plataforma Tecnológica

Entrega de servicio	
<b>Tipo:</b>	ADMINISTRACION, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNISCANAL 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>	10
<b>Documento N°</b>	1
<b>Revisión:</b>	Versión 1
<b>Fecha:</b>	23/11/2023

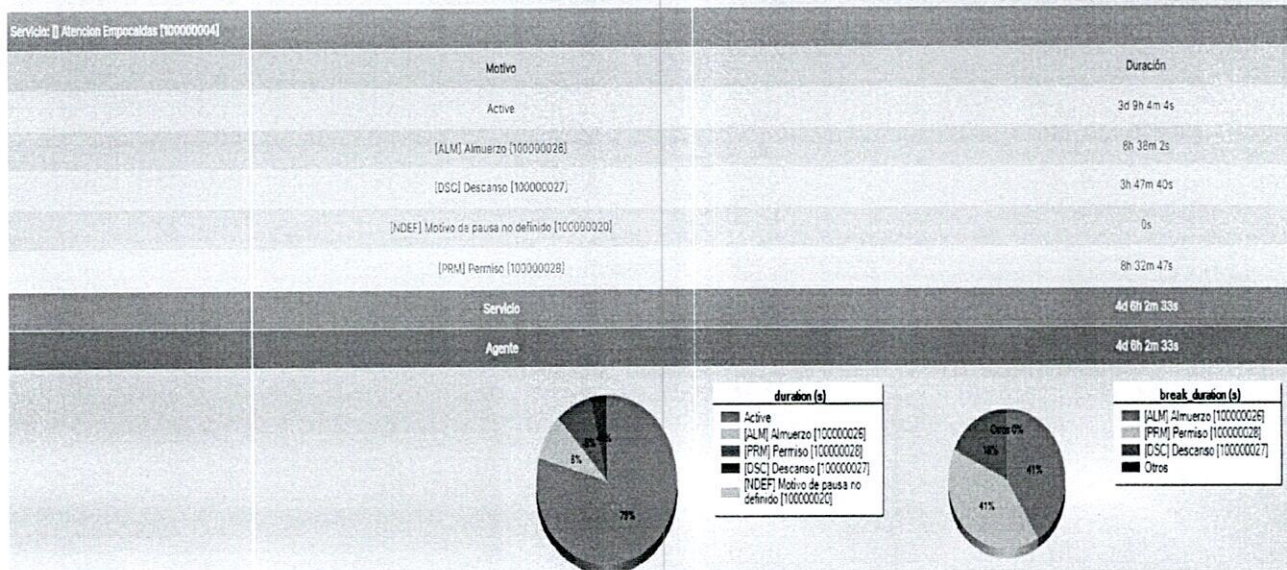
Durante el mes de noviembre se atiende los servicios telefónicos de la línea del conmutador, línea 018000, chat de Facebook, chat de página web, Telegram, en la línea de atención se registran más de 500 transacciones recibidas por los asesores del servicio, a continuación, unos indicadores de atención

Tiempos de motivos de pausa por parte de los asesores.

Agente: Isabela Patiño Arboleda [10000056]

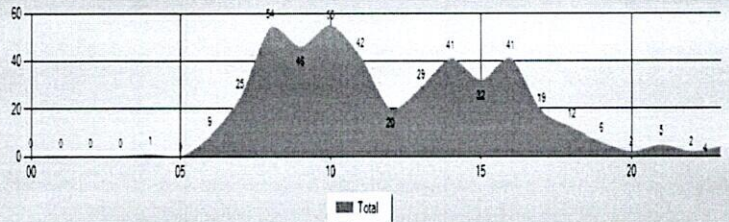


Agente: Sebastian Marin Zapata [10000050]



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

Servicios	Campañas	segmentos	Agentes	Finales	Ent.Ag.	Origenes trans.	Fecha Inicial	Fecha Final	Desglose de fechas																
Atención Empocaidas	Todas las campañas	Todos los segmentos	Todos los agentes	Todos los finales	todas	Todos	01/11/2023	23/11/2023 10:28:08	Sin agrupar																
Campaña	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	diecioéis	17	18	19	20	21	22	23	Total
Atención Seccionales [100000006]	0	0	0	0	0	0	0	1	9	3	1	2	2	2	1	3	3	0	0	0	0	0	0	0	27
Chat Facebook [100000008]	0	0	0	0	0	0	0	2	2	1	1	2	4	1	2	0	2	4	0	0	0	0	0	0	21
Línea 018000 [100000005]	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	8
Línea de Atención [100000004]	0	0	0	0	1	0	9	21	42	42	51	38	13	26	38	29	34	15	12	6	2	4	2	4	389
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>54</b>	<b>46</b>	<b>55</b>	<b>42</b>	<b>20</b>	<b>29</b>	<b>41</b>	<b>32</b>	<b>41</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>445</b>



### Atenciones seccionales

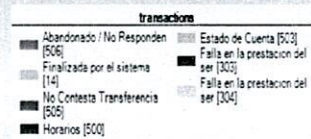
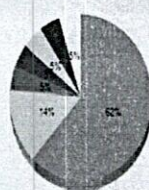
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Finalizada por el sistema [14]	> 15	8s	8s	0s			0s	
Otras causas [0]	> 11	29s	29s	0s			0s	
Transferencia [26]	> 1	14s	14s	0s			0s	
<b>Campaña</b>	<b>&gt; 27</b>	<b>17s</b>	<b>17s</b>	<b>0s</b>			<b>0s</b>	



## Chat Facebook

Campaña: Chat Facebook [10000008]

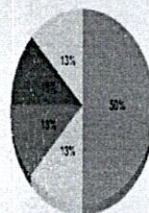
Final	Transacciones	TM Gestión	TM OBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Abandonado / No Responden [506]	> 13	4h 6m 4s	0s	4h 27m 21s	30m 32s	30m 32s	0s	0s
Estado de Cuenta [503]	> 1	3h 37m 46s	0s	0s	3h 37m 46s	3h 37m 46s	0s	0s
Falla en la prestación del ser [303]	> 1	3h 34m 46s	0s	0s	3h 34m 46s	58m 13s	5s	2h 36m 28s
Falla en la prestación del ser [304]	> 1	1h 12m 26s	0s	0s	1h 12m 26s	1h 12m 26s	0s	0s
Finalizada por el sistema [14]	> 3	3h 37m 36s	0s	0s	3h 37m 36s	1h 37m 6s	1s	2h 28s
Horarios [500]	> 1	15h 1m 34s	0s	16h 7m 17s	5m 29s	5m 29s	0s	0s
No Contesta Transferencia [505]	> 1	44m 53s	0s	9m 11s	35m 42s	35m 42s	0s	0s
<b>Campaña</b>	<b>&gt; 21</b>	<b>4h 13m 46s</b>	<b>0s</b>	<b>3h 32m</b>	<b>1h 16m</b>	<b>51m 20s</b>	<b>0s</b>	<b>24m 38s</b>



## Línea 018000

Campaña: Línea 018000 [10000005]

Final	Transacciones	TM Gestión	TM OBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Abandonada [10]	> 1	4m 27s	29s	3m 58s			0s	
Estado de Cuenta [503]	> 1	9m 56s	30s	0s	3m 26s	0s	6m 32s	2m 54s
Finalizada por el sistema [14]	> 1	0s	0s	0s			0s	
Llamada Fuera de Horario [201]	> 4	0s	0s	0s			0s	
No Contesta Transferencia [505]	> 1	5m 16s	29s	0s	4m 46s	0s	2m 10s	2m 35s
<b>Campaña</b>	<b>&gt; 8</b>	<b>2m 27s</b>	<b>11s</b>	<b>28s</b>	<b>1m 46s</b>	<b>0s</b>	<b>1m 5s</b>	<b>41s</b>







> 100079794	100000004	23/11/2023 10:02:00	316	Estado de la Infraestructura	0s	5m 39s	6m 8s	3m 41s	1m 58s			3206584105	902	Sebastian Marin Zapata	0
> 100079793	100000004	23/11/2023 9:59:12	504	Contesta Transferencia	6s	10m 12s	10m 48s	1m 25s	8m 46s	:0280		3156354421	3009125051	Isabela Patiño	0
> 100079792	100000004	23/11/2023 9:51:27	502	Medios de Pago	0s	2m 40s	3m 10s	15s	2m 25s			3226208472	902	Sebastian Marin Zapata	0
> 100079767	100000004	23/11/2023 9:32:33	502	Medios de Pago	0s	7m 59s	8m 29s	1m 12s	6m 48s	:901		3226208472	902	Isabela Patiño	0
> 100079789	100000004	23/11/2023 9:26:55	10	Abandonada	22s		51s	0s	0s			3152018163	902	SYSTEM SYSTEM	0
> 100079786	100000004	23/11/2023 9:25:48	202	Cuelga en Bienvenida	0s		2s	0s	0s			3152018163	902	SYSTEM SYSTEM	0
> 100079777	100000004	23/11/2023 8:54:18	504	Contesta Transferencia	0s	2m 56s	3m 26s	3s	2m 55s	:0310		3123947696	902	Isabela Patiño	0
> 100079776	100000004	23/11/2023 8:47:19	504	Contesta Transferencia	0s	1m 58s	2m 28s	18s	1m 44s	:0103,0104		anonymus	3009125051	Sebastian Marin Zapata	0
> 100079773	100000004	23/11/2023 8:39:29	504	Contesta Transferencia	0s	3m 47s	4m 17s	46s	3m 2s	:0160		3006005664	902	Isabela Patiño	0

## -Chat de Facebook

Detalle del contacto: 100171216

### Datos del contacto

Agente Isabela Patiño Arboleda [100000056]  
 Fecha Inicio Validez 22/11/2023 12:48:12  
 Duración 11m 23s  
 Sentido Entrada  
 Tipo Agente-Sujeto  
 Canal Facebook Messenger  
 Asunto Buena tarde  
 Origen "Caterine Fernández López" <6277347872316134>  
 Destino "Empocaldas" <807988593292760>  
 Localizador del cliente

### Contenido del documento

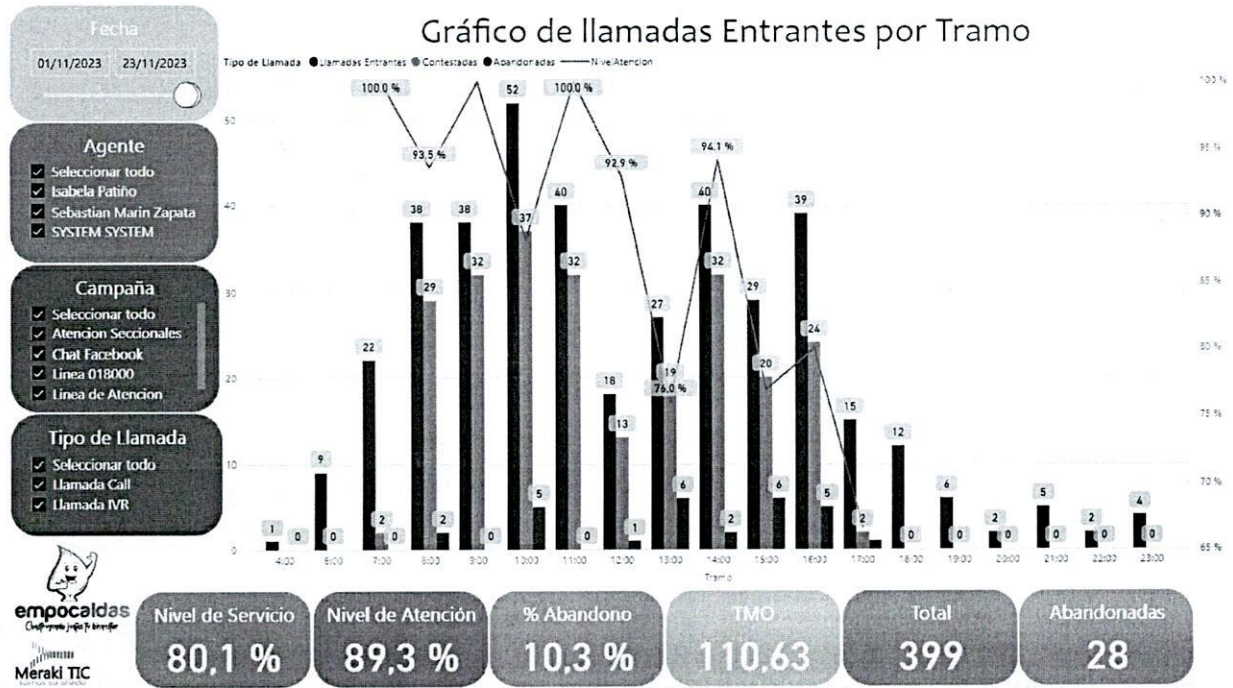
Buena tarde  
12:48:12

Bienvenido a Empocaldas SA ESP!  
12:48:12

Será atendido en breve. Su posición en cola es: 1  
12:48:13

> 100079699	100000008	22/11/2023 12:58:34	506	Abandonado / No Responden	0s	11m 22s	11m 22s	0s	11m 22s		"Caterine Fernández López" <6277347672316134>	"Empocaldas" <867889593292760>	Isabela Patiño
> 100079696	100000008	22/11/2023 12:51:06	506	Abandonado / No Responden	1s	48m 54s	48m 55s	0s	48m 54s		"Elenita Vasquez" <6373297699443290>	"Empocaldas" <867889593292760>	Isabela Patiño
> 100079594	100000008	21/11/2023 7:59:52	506	Abandonado / No Responden	10h 46m 29s	33s	14h 59m 40s	0s	33s		"Casey Gomez" <6370439476394472>	"Empocaldas" <867889593292760>	Isabela Patiño
> 100079579	100000008	20/11/2023 17:00:12	14	Finalizada por el sistema	0s	1h 47m 22s	1h 47m 22s	0s	1h 47m 22s		"Casey Gomez" <6370439476394472>	"Empocaldas" <867889593292760>	Sebastian Marin Zapata
> 100079439	100000008	17/11/2023 14:59:56	506	Abandonado / No Responden	0s	1h 40m 9s	1h 40m 9s	0s	1h 40m 9s		"Mary Rios" <7853634994711174>	"Empocaldas" <867889593292760>	Isabela Patiño
> 100079311	100000008	16/11/2023 10:38:25	304	Falla en la prestación del ser	0s	1h 12m 26s	1h 12m 26s	0s	1h 12m 26s		"Edwin Allen Niwde Añceham" <10078356838901260>	"Empocaldas" <867889593292760>	Isabela Patiño
> 100079282	100000008	15/11/2023 16:59:50	506	Abandonado / No Responden	0s	15m 26s	15m 46s	0s	15m 46s		"Paula Escobar Florez" <7767051617971613>	"Empocaldas" <867889593292760>	Isabela Patiño
> 100079226	100000008	15/11/2023 12:06:08	506	Abandonado / No Responden	0s	1h 19m 41s	1h 19m 41s	0s	1h 19m 41s		"Flaco Flow" <24731294433122511>	"Empocaldas" <867889593292760>	Isabela Patiño

### Tableros de Control



Fecha  
01/11/2023 23/11/2023

**Campana**

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

Nivel de Servicio	Nivel de Atención
80,1 %	89,3 %
% Abandono	TMO
10,3 %	182,40
Cantidad Llamadas	Abandonadas
271	28



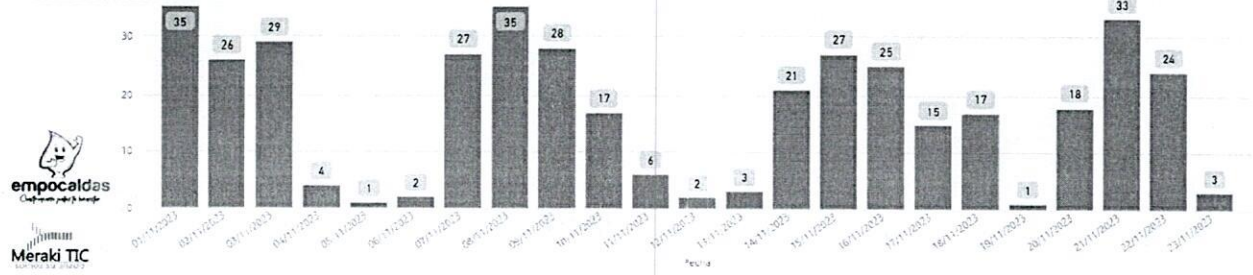
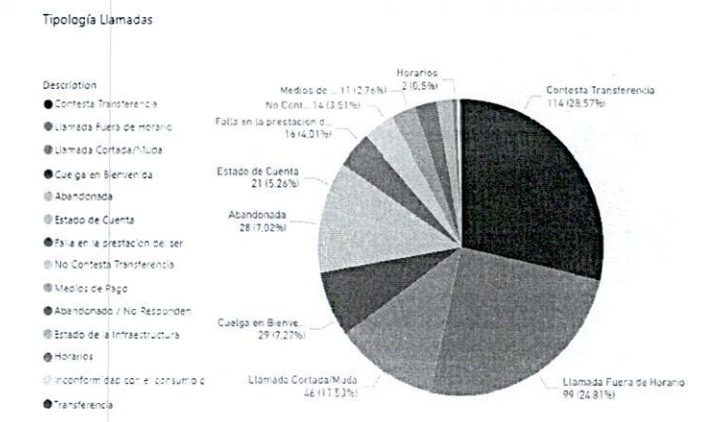
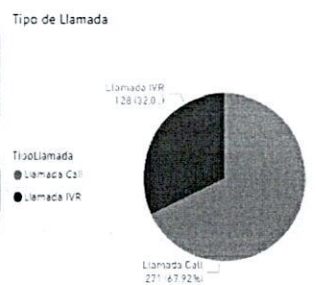
Campana	Mes	Día	Tramo	Total Llamadas	Contestada	ContestadaUmbral	Abandonada	NivelAtencion	NivelServicio	Abandono
Atencion Seccionales	noviembre	23	8:00	1	0	0	1	0,0 %	0,0 %	100,0 %
Chat Facebook	noviembre	22	12:00	2	2	2	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	noviembre	22	9:00	2	2	2	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	noviembre	22	10:00	2	2	2	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	noviembre	22	12:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	noviembre	22	13:00	3	2	2	1	66,7 %	66,7 %	33,3 %
Linea de Atencion	noviembre	22	14:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	noviembre	22	15:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	noviembre	22	16:00	3	3	3	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	noviembre	21	8:00	3	3	3	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	noviembre	21	9:00	3	3	3	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	noviembre	21	10:00	7	6	6	1	85,7 %	71,4 %	14,3 %
Linea de Atencion	noviembre	21	11:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	noviembre	21	12:00	2	2	2	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	noviembre	21	13:00	3	3	3	0	100,0 %	33,3 %	0,0 %
Linea de Atencion	noviembre	21	15:00	2	2	2	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	noviembre	21	16:00	2	2	2	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	noviembre	20	8:00	2	2	2	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	noviembre	20	10:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	noviembre	20	11:00	2	2	2	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	noviembre	20	12:00	2	2	2	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	noviembre	20	13:00	3	2	2	1	66,7 %	66,7 %	33,3 %
Linea de Atencion	noviembre	20	14:00	3	3	2	0	100,0 %	66,7 %	0,0 %
Linea de Atencion	noviembre	20	15:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Chat Facebook	noviembre	17	14:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea 018000	noviembre	17	12:00	1	0	0	1	0,0 %	0,0 %	100,0 %
Linea de Atencion	noviembre	17	7:00	2	2	2	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	noviembre	17	8:00	2	2	2	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	noviembre	17	9:00	2	2	2	0	100,0 %	50,0 %	0,0 %
Linea de Atencion	noviembre	17	10:00	1	1	1	0	100,0 %	100,0 %	0,0 %
<b>Total</b>				<b>271</b>	<b>242</b>	<b>217</b>	<b>28</b>	<b>89,3 %</b>	<b>80,1 %</b>	<b>10,3 %</b>

Fecha  
01/11/2023 23/11/2023

Cantidad Llamadas  
**399**

**Campana**

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



Fecha

01/11/2023 22/11/2023

Agente

Seleccionar todo

Isabela Patiño

Sebastian Marin Zapata

Motivo Pausa

Seleccionar todo

Almuerzo

Descanso

Servicio

Seleccionar todo

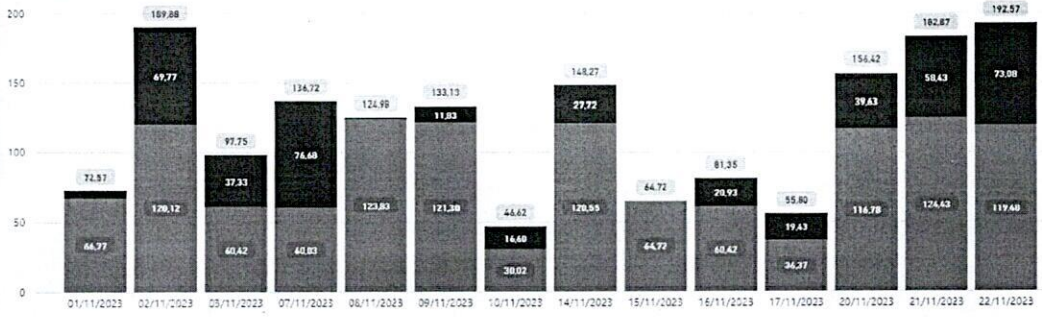
Atención Empocaldas



Agente	Inicio Sesión	Fin Sesión	Inicio Pausa	Fin Pausa	Pausa	Duración	Minutos
Isabela Patiño	01/11/2023 8:00:38	01/11/2023 14:11:00	01/11/2023 13:04:14	01/11/2023 14:11:00	Almuerzo	01:06:46	66.77
Isabela Patiño	01/11/2023 14:21:07	01/11/2023 17:00:11	01/11/2023 15:19:36	01/11/2023 15:25:24	Descanso	00:05:48	5.80
Sebastian Marin Zapata	02/11/2023 7:58:14	02/11/2023 15:00:30	02/11/2023 10:16:31	02/11/2023 10:36:09	Descanso	00:19:38	19.63
Sebastian Marin Zapata	02/11/2023 7:58:14	02/11/2023 15:00:30	02/11/2023 12:00:58	02/11/2023 13:01:02	Almuerzo	01:00:04	60.07
Sebastian Marin Zapata	02/11/2023 7:58:14	02/11/2023 15:00:30	02/11/2023 14:35:37	02/11/2023 15:00:30	Descanso	00:24:53	24.88
Isabela Patiño	02/11/2023 8:00:27	02/11/2023 15:00:32	02/11/2023 9:26:54	02/11/2023 9:45:43	Descanso	00:18:49	18.82
Isabela Patiño	02/11/2023 8:00:27	02/11/2023 15:00:32	02/11/2023 13:01:16	02/11/2023 14:01:19	Almuerzo	01:00:03	60.05
Isabela Patiño	02/11/2023 8:00:27	02/11/2023 15:00:32	02/11/2023 14:52:35	02/11/2023 14:59:01	Descanso	00:06:26	6.43
Sebastian Marin Zapata	03/11/2023 6:59:33	03/11/2023 15:00:56	03/11/2023 10:54:00	03/11/2023 11:15:03	Descanso	00:21:08	21.13
Sebastian Marin Zapata	03/11/2023 6:59:33	03/11/2023 15:00:56	03/11/2023 12:24:12	03/11/2023 12:54:07	Almuerzo	00:29:55	29.92
Isabela Patiño	03/11/2023 7:18:40	03/11/2023 15:00:37	03/11/2023 10:02:55	03/11/2023 10:19:07	Descanso	00:16:12	16.20
Isabela Patiño	03/11/2023 7:18:40	03/11/2023 15:00:37	03/11/2023 13:09:09	03/11/2023 13:09:12	Almuerzo	00:00:03	0.05
Isabela Patiño	03/11/2023 7:18:40	03/11/2023 15:00:37	03/11/2023 13:09:17	03/11/2023 13:39:44	Almuerzo	00:30:27	30.45
Sebastian Marin Zapata	07/11/2023 10:08:59	07/11/2023 17:00:01	07/11/2023 10:20:30	07/11/2023 10:40:00	Descanso	00:19:30	19.50
Sebastian Marin Zapata	07/11/2023 10:08:59	07/11/2023 17:00:01	07/11/2023 15:10:54	07/11/2023 15:27:15	Descanso	00:16:21	16.35
<b>Total</b>						<b>04:03:38</b>	<b>1663,63</b>

Pausas en Minutos por Agente

Razón Pausa ● Almuerzo ● Descanso



Fecha

01/11/2023 22/11/2023

Agente

Seleccionar todo

Isabela Patiño

Sebastian Marin Zapata

Agente	Día	Inicio Sesión	Fin Sesión	Primera Llamada	Ultima Llamada	Transacciones	Transacciones Media	Transacciones Voz	Disponil
Isabela Patiño	01/11/2023	01/11/2023 8:00:38	01/11/2023 17:00:11	01/11/2023 9:13:34	01/11/2023 16:40:59	14	0	14	5:22:07
Sebastian Marin Zapata	01/11/2023	01/11/2023 8:00:33	01/11/2023 17:00:19	01/11/2023 8:00:35	01/11/2023 17:00:19	12	2	10	0:32:13
Isabela Patiño	02/11/2023	02/11/2023 8:00:27	02/11/2023 15:00:32	02/11/2023 10:22:33	02/11/2023 12:24:59	6	1	5	4:22:38
Sebastian Marin Zapata	02/11/2023	02/11/2023 7:58:14	02/11/2023 15:00:30	02/11/2023 7:58:16	02/11/2023 14:35:32	5	1	4	5:02:43
Isabela Patiño	03/11/2023	03/11/2023 7:18:40	03/11/2023 15:00:37	03/11/2023 8:29:43	03/11/2023 14:53:24	9	0	9	5:54:22
Sebastian Marin Zapata	03/11/2023	03/11/2023 6:59:33	03/11/2023 15:00:56	03/11/2023 8:12:59	03/11/2023 14:30:39	12	0	12	6:30:15
Isabela Patiño	07/11/2023	07/11/2023 8:00:15	07/11/2023 17:00:01	07/11/2023 9:42:48	07/11/2023 16:29:30	12	0	12	6:03:23
Sebastian Marin Zapata	07/11/2023	07/11/2023 7:59:18	07/11/2023 17:00:01	07/11/2023 9:57:36	07/11/2023 17:00:01	11	2	9	2:47:15
Isabela Patiño	08/11/2023	08/11/2023 8:00:15	08/11/2023 17:01:44	08/11/2023 8:13:10	08/11/2023 17:01:43	16	4	12	4:27:53
Sebastian Marin Zapata	08/11/2023	08/11/2023 7:56:04	08/11/2023 15:33:57	08/11/2023 7:56:06	08/11/2023 14:59:38	10	1	9	4:29:00
Isabela Patiño	09/11/2023	09/11/2023 8:00:10	09/11/2023 17:00:02	09/11/2023 8:18:38	09/11/2023 16:19:16	8	0	8	6:20:40
Sebastian Marin Zapata	09/11/2023	09/11/2023 8:00:30	09/11/2023 17:00:00	09/11/2023 8:30:43	09/11/2023 13:12:16	5	2	3	3:07:23
Isabela Patiño	10/11/2023	10/11/2023 7:01:32	10/11/2023 15:00:01	10/11/2023 8:12:15	10/11/2023 14:19:17	7	0	7	6:00:10
Sebastian Marin Zapata	10/11/2023	10/11/2023 6:59:51	10/11/2023 15:00:00	10/11/2023 9:04:08	10/11/2023 11:04:09	3	0	3	5:24:57
Isabela Patiño	14/11/2023	14/11/2023 7:54:58	14/11/2023 17:02:05	14/11/2023 8:05:56	14/11/2023 17:02:04	10	0	10	6:35:47
Sebastian Marin Zapata	14/11/2023	14/11/2023 8:07:49	14/11/2023 17:00:22	14/11/2023 8:09:12	14/11/2023 16:51:05	7	0	7	5:54:45
Isabela Patiño	15/11/2023	15/11/2023 9:07:57	15/11/2023 16:59:53	15/11/2023 9:08:02	15/11/2023 16:59:50	15	2	13	3:24:41
Sebastian Marin Zapata	15/11/2023	15/11/2023 8:03:35	15/11/2023 10:47:45	15/11/2023 8:10:35	15/11/2023 8:56:19	5	0	5	0:30:23
Isabela Patiño	16/11/2023	16/11/2023 8:01:19	16/11/2023 17:00:07	16/11/2023 8:05:05	16/11/2023 15:27:24	19	1	18	3:52:40

Cantidad Llamadas: 229

Cantidad Media: 21



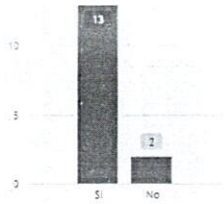
## Encuesta de Satisfacción

Fecha  
01/11/2023 21/11/2023

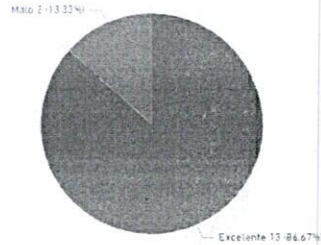
Estado Encuesta  
 Seleccionar todo  
 Completada

Encuestas Totales  
**15**

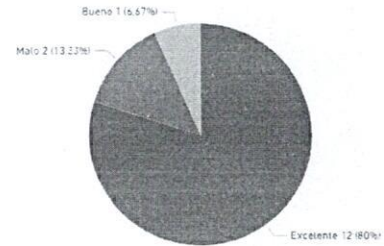
Fue resuelta su solicitud?



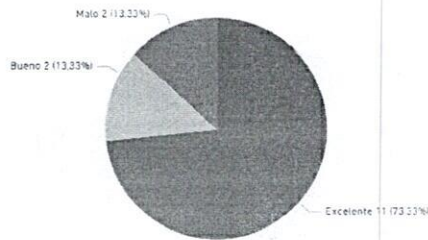
Como fue la atención recibida por parte del funcionario de Empecaldas



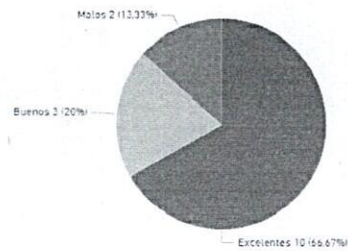
Cómo califica su experiencia general con nuestro servicio



Como califica el tiempo de espera para la atención



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



Fecha  
01/11/2023 23/11/2023

Estado Encuesta  
 Buscar  
 Seleccionar to...  Completada  No Completada

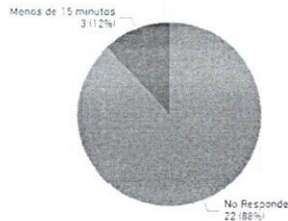


Cantidad Encuestas  
**25**

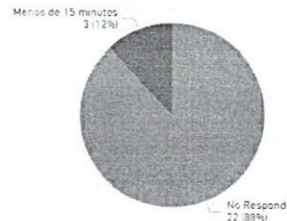
Seccional  
 Buscar  
 Seleccionar todo  
 No Aplica  
 Samana

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

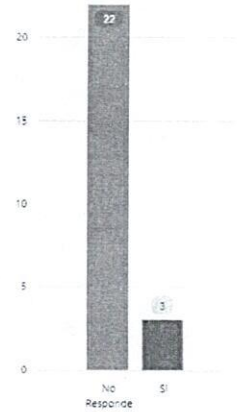
El tiempo de atención fue



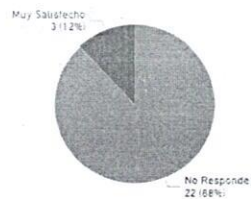
El tiempo de espera para ser atendido fue



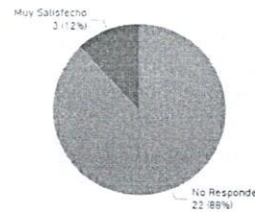
Recuento de Fue Resuelta su solicit...



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



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



REPUBLICA DE COLOMBIA  
IDENTIFICACION PERSONAL  
CEDULA DE CIUDADANIA

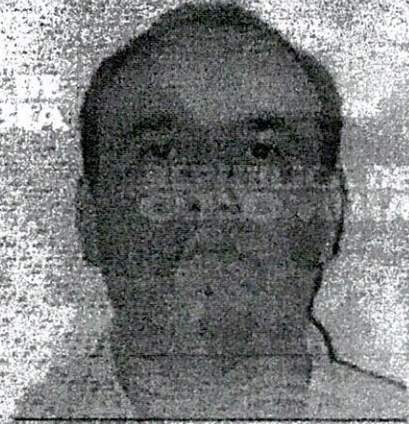
NUMERO **10.258.893**

**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 PUBLICO**

**58119-T**

**CARLOS ALBERTO  
SANCHEZ PINOZA**  
C.C. 18259699  
RESOLUCION INSCRIPCION 75  
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

**FECHA 04/06/99**

Presidente *[Signature]* 00037532



*[Signature]*

**015318**

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 devolverla  
al Ministerio de Educación Nacional, Junta Central de  
Contadores.



UNIDAD  
ADMINISTRATIVA  
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL  
DE CONTADORES**



Certificado No:

8 A 0 1 0 E B B F C 0 0 B 0 A 7

**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](http://www.jcc.gov.co) digitando el número del certificado


Manizales, noviembre 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



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

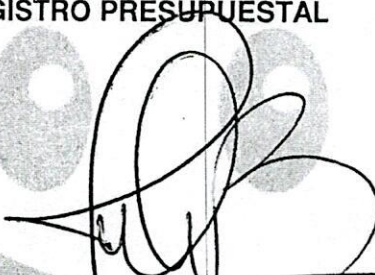
C.C. N° 900949690

PLAZO DE EJECUCION: Sin plazo

OBJETO: COTRATAR 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



MERAKI TIC SAS

NIT: 900949690-0

Régimen: Responsable del impuesto sobre las ventas -IVA

Tipo de persona: Jurídica

CRA 23 # 62 -39 Ofic 901B, 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: 28/11/2023  
Total de Lineas: 3

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA: FE998  
MONEDA: COP Colombia, Pesos  
HORA EMISIÓN: 15:22:19  
FECHA FIRMADO: 23/11/2023 15:22:21

FECHA DE EMISIÓN FECHA DE VENCIMIENTO

DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO
23	11	2023	28	11	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: f43983eff97b77af42f72b900ef8a81643110c2ec197c06d44f512c8ab2609d9adb474e6ae885b4836e9f27417127e12

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

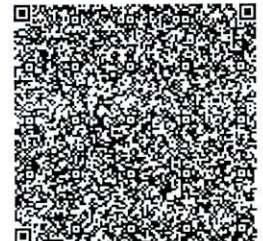
IMPUESTO	BASE	TARIFA	IMPORTE
IMPUESTOS			
01 IVA	\$3.752.444,00	19,00%	\$712.964,00

Favor girar cheque a nombre de MERAKI TIC S.A.S. O a la cuenta de ahorros número 24125172615 del banco Caja Social a nombre de MERAKI TIC S.A.S.

Firma Digital: eOdnkibVj/bPm8eel62kF63gY8vjgM4qwVjTul.sLQQUKPy5i24ZFDdcev1BNPI uPYjgkwML8eolo124AFgI3JqWll1R2sgH2zpSUkdQIGWY7PJA  
6onZcJ0GLcnZxKf icenw4H50Ym6P8IPBOBTYxI3WuWZjzJZ6333Y eaurQ4mdvqpeKYQzbyVUnl6JE a70BWisQPFm3PSEnj8jNXYzFOJSrQ35g  
caJk7LXVcWca9DfIgObwWO1Dfe 1FHUqJhDI0B+k0uK6WM3XAcAdvVSvgybWR5aw8noPCzVEwfsI6+CaJlYHDbB Ulyj3iEUUnkv4oAGwL23  
BA==

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

23-11-2023 23-11-2023 FE FE996 Factura electrónica 900949690 MERAKI TIC SAS 890303339 EMIPOCALDAS S.A. E... Aprobado con notificación  Factura Electrónica \$4.465.408