

C.A. / 11/03/22

# CONTRATO Y AÑO	150/2023	Acta N°	9	1. VALOR INICIAL (incluido IVA)	40.188.675
				2. VALOR ADICIÓN (+)	8.930.822
CONTRATISTA	MERAKI TIC S.A.S.			3. VALOR TOTAL (1+2)	49.119.497
NIT O CC:	900.949.690-0			4. VALOR ACTAS ANTERIORES (-)	35.723.264
CDP (#, rubro y fecha)	409 DEL 15 DE MARZO DE 2023 20230979 DEL 12 DE DICIEMBRE DE 2023			5. VALOR PRESENTE ACTA (-)	4.465.408
RP (#, rubro y fecha)	505 DEL 29 DE MARZO DE 2023	1211	DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2023	6. VALOR NO EJECUTADO (3 - 4 - 5)	8.930.825

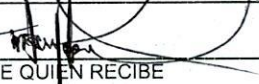
OBJETO DEL CONTRATO: CONTRATAR LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION, ACTUALIZACION Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNICAL INSTALACION EN SITIO EN LOS SERVIDORES DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P.


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.**

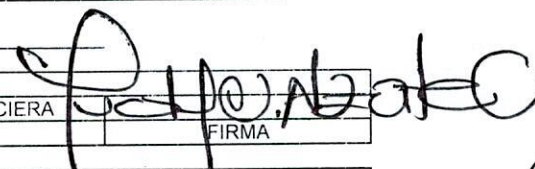
**Secretaría General CERTIFICA que el Supervisor del Contrato entregó la documentación para ser archivada en la carpeta correspondiente.**

  
 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 19/12/2023

DATOS DEL SUPERVISOR		
YUDY CRISTINA ALZATE CARDONA	JEFE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	 FIRMA
NOMBRE	CARGO	

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

  
 19/12/23  
 S. P.



## ACTA DE RECIBO # 9

<b>CONTRATO</b>	N.º 150 DE 2023
<b>CONTRATISTA</b>	MERAKITIC S.A.S.
<b>OBJETO</b>	CONTRATAR LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION, ACTUALIZACION Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNICAL INSTALACION EN SITIO EN LOS SERVIDORES DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
<b>TOTAL</b>	\$ 40.188.675 IVA INCLUIDO
<b>ADICIÓN 1</b>	\$ 8.930.822 IVA INCLUIDO
<b>PLAZO</b>	DESDE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023.
<b>NUEVO PLAZO</b>	HASTA EL 29 DE FEBRERO DE 2024
<b>RECURSOS</b>	PROPIOS

En la ciudad de Manizales a los diecinueve (19) días del mes de diciembre de 2023, se reunieron YUDY CRISTINA ALZATE CARDONA, Jefe Administrativa y Financiera 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. 9 correspondiente al mes de diciembre de 2023 según Contrato N.º 150 DE 2023.

VALOR CONTRATO	\$40.188.675
ADICION 1	\$8.930.822
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
ACTA # 9	\$4.465.408
VALOR EJECUTADO	\$35.723.264
VALOR POR EJECUTAR	\$8.930.825



YUDY CRISTINA ALZATE CARDONA  
Jefe Administrativa y Financiera  
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.



HENRY GÓMEZ GAITÁN  
Representante Legal  
MERAKI TIC

## INFORME DE SUPERVISION

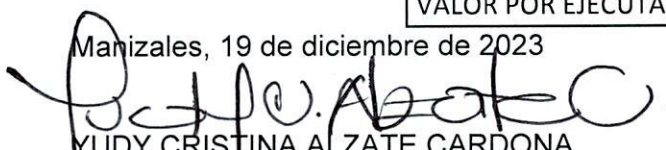
<b>CONTRATO</b>	N.º 150 DE 2023
<b>CONTRATISTA</b>	MERAKITIC S.A.S.
<b>OBJETO</b>	CONTRATAR LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION, ACTUALIZACION Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNICAL INSTLACION EN SITIO EN LOS SERVIDORES DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
<b>TOTAL</b>	\$ 40.909.095 IVA INCLUIDO
<b>ADICIÓN 1</b>	\$ 8.930.822 IVA INCLUIDO
<b>PLAZO</b>	DESDE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023.
<b>NUEVO PLAZO</b>	HASTA EL 29 DE FEBRERO DE 2024

**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
ADICION 1	\$8.930.822
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
ACTA # 9	\$4.465.408
VALOR EJECUTADO	\$35.723.264
VALOR POR EJECUTAR	\$8.930.825

Manizales, 19 de diciembre de 2023



YUDY CRISTINA ALZATE CARDONA  
Jefe Administrativa y Financiera  
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.





Administración plataforma Tecnológica

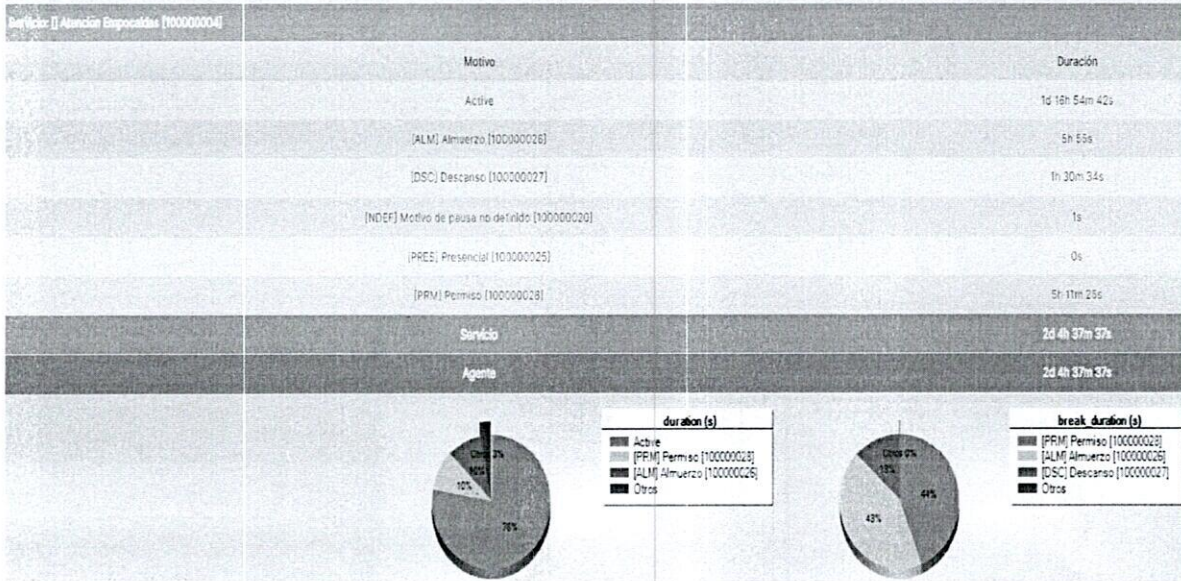
Entrega de servicio	
<b>Tipo:</b>	ADMINISTRACION, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNICANAL INSTALACIÓN EN SITIO EN SERVIDORES DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
<b>Asunto:</b>	Informe de gestión
<b>Autor(es):</b>	Angie Lopez
<b>N° Páginas:</b>	12
<b>Documento N°</b>	1
<b>Revisión:</b>	Versión 1
<b>Fecha:</b>	13/12/2023



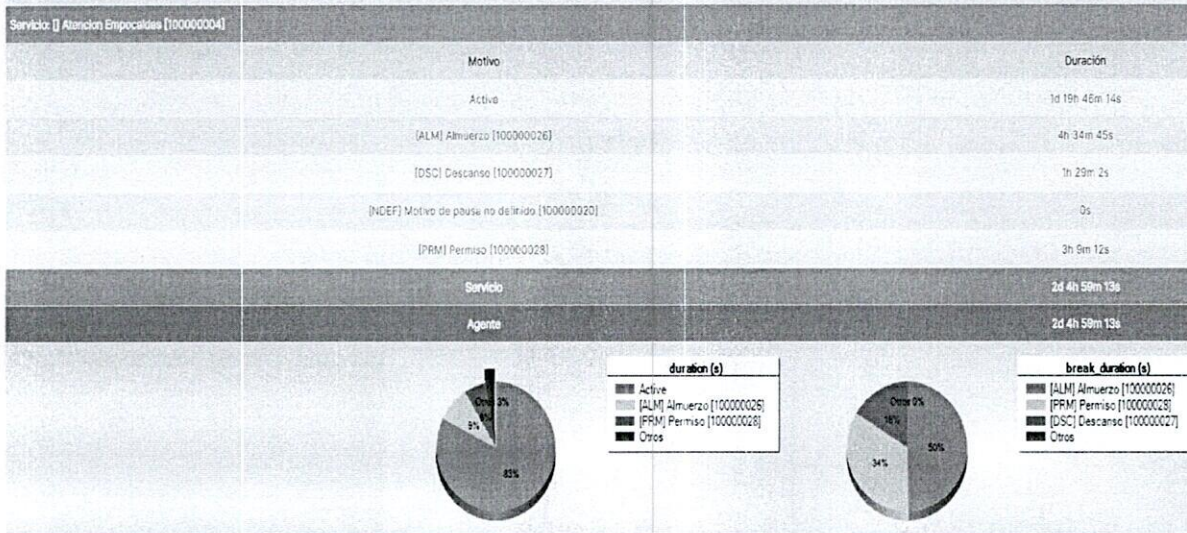
Durante el mes de diciembre se atiende los servicios telefónicos de la línea del conmutador, línea 018000, chat de Facebook, chat de página web, Telegram, en la línea de atención se registran más de 500 transacciones recibidas por los asesores del servicio, a continuación, unos indicadores de atención

Tiempos de motivos de pausa por parte de los asesores.

Agente: Isabela Patiño Arboleda [100000056]



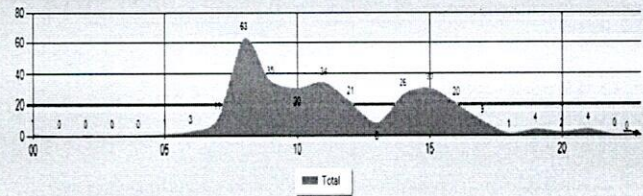
Agente: Sebastian Marin Zapata [100000050]





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

Servicios	Campañas	Segmentos	Agentes	Finales	Enc.Ag.	Origen trans.	Fecha Inicial	Fecha Final	Desglose de Fechas																	
Todos los servicios	Atencion Seccionales,Chat Facebook,Chat Fundacion,Chat Telegram,Chat Web,Encuesta Satisfaccion,Fundacion,Linea 018000,Linea de Atencion	Todos los segmentos	Todos los agentes	Todos los finales	Todas	Todos	01/12/2023	HOY	Sin agrupar																	
	<b>Campaña</b>	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Total
	Atencion Seccionales [100000006]	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	1	1	0	0	0	10	1	0	0	0	0	0	0	0	18
	Chat Facebook [100000008]	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	1	0	4	2	5	1	3	2	0	0	0	0	0	0	25
	Chat Web [100000007]	0	0	0	0	0	0	0	2	3	3	1	5	3	3	1	0	3	3	0	0	0	0	0	0	27
	Linea 018000 [100000005]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	Linea de Atencion [100000004]	1	0	0	0	0	1	3	9	52	28	28	26	13	3	20	19	13	4	1	4	2	4	0	0	228
	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>63</b>	<b>35</b>	<b>30</b>	<b>34</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>303</b>



## Atenciones seccionales

Campaña: Atencion Seccionales [100000006]								
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM VPrevia	TM Conv	TM Admin
Finalizada por el sistema [14]	> 13	11s	10s	0s			0s	
Otras causas [0]	> 4	26s	28s	0s			0s	
<b>Campaña</b>	<b>&gt; 17</b>	<b>15s</b>	<b>15s</b>	<b>0s</b>			<b>0s</b>	





## Chat Facebook

Campaña: Chat Facebook [100000003]

Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Abandonado / No Responder [506]	> 18	5h 58m 42s	0s	5h 34m 1s	40m 12s	35m 37s	0s	4m 34s
Contesta Transferencia [504]	> 1	2h 13m 35s	0s	1s	2h 13m 34s	2h 13m 34s	0s	0s
Estado de Cuenta [503]	> 1	21m 42s	0s	21m 20s	22s	22s	0s	0s
Falla en la prestación del ser [303]	> 2	43m 44s	0s	6m 51s	39m 53s	36m 53s	0s	0s
Finalizada por el sistema [14]	> 3	1h 33m 7s	0s	0s	1h 33m 7s	1h 33m 7s	0s	0s
<b>Campaña</b>	<b>&gt; 25</b>	<b>4h 38m 9s</b>	<b>0s</b>	<b>4h 1m 54s</b>	<b>48m 25s</b>	<b>45m 7s</b>	<b>0s</b>	<b>3m 17s</b>



## 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]	> 1	3m 42s	29s	0s	3m 12s	0s	2m 55s	16s
Estado de Cuenta [503]	> 2	17m 2s	23s	44s	15m 48s	0s	5m 11s	10m 36s
No Contesta Transferencia [505]	> 1	1m 54s	29s	0s	1m 23s	0s	41s	44s
<b>Campaña</b>	<b>&gt; 4</b>	<b>9m 55s</b>	<b>29s</b>	<b>22s</b>	<b>8m 3s</b>	<b>0s</b>	<b>3m 20s</b>	<b>5m 33s</b>

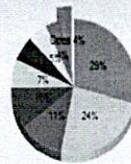




## Línea de atención

Campaña: Línea de Atención [100000004]

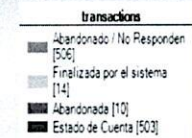
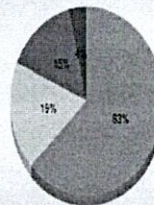
Final	Transacciones	TM Gestión	TM DBR	TM Cola	TM Agente	TM V.Previa	TM Conv	TM Admin
Abandonada [10]	> 23	2m 4s	29%	2m 34s			0s	
Afectación Ambiental [314]	> 1	2m 19s	29%	0s	1m 50s	0s	1m 37s	13s
Comesta Transferencia [504]	> 68	4m 10s	29%	6s	3m 34s	0s	2m 2s	1m 31s
Cuelga en Bienvenida [202]	> 14	15s	15s	1s			0s	
Estado de Cuenta [503]	> 15	7m 7s	29%	2s	6m 35s	0s	4m 5s	2m 29s
Estado de la Infraestructura [316]	> 4	14m 8s	29%	0s	13m 39s	0s	2m 53s	10m 45s
Falla en la prestación del ser [303]	> 11	7m 51s	29%	23s	6m 58s	0s	3m 9s	3m 48s
Horarios [500]	> 2	3m 44s	29%	1m 20s	1m 54s	0s	1m 9s	45s
Llamada Cortada/Muda [506]	> 26	9m 5s	28%	2s	8m 33s	3s	53s	7m 35s
Llamada Fuera de Horario [201]	> 55	0s	0s	0s			0s	
Medios de Pago [502]	> 2	6m 20s	29%	0s	5m 50s	0s	5m	50s
No Contesta Transferencia [505]	> 8	6m	29%	0s	5m 31s	0s	4m 27s	1m 3s
<b>Campaña</b>	<b>&gt; 227</b>	<b>5m 59s</b>	<b>21%</b>	<b>10%</b>	<b>3m 18s</b>	<b>0s</b>	<b>1m 23s</b>	<b>1m 54s</b>



## -Chat Web

Campaña: Chat Web [100000007]

Final	Transacciones	TM Gestión	DBR	TM cola	Agente de TM	TM V.Previa	Conv. de MT	Administrador de MT
Abandonada [10]	> 4	5m 13s	0s	5m 13s			0s	
Abandonado / No Responder [506]	> 17	7h 36m 21s	0s	7h 44m 43s	14m 17s	14m 17s	0s	0s
Estado de Cuenta [503]	> 1	1h 14m 8s	0s	0s	1h 14m 8s	1h 14m 8s	0s	0s
Finalizada por el sistema [14]	> 5	1h 17m	0s	0s	1h 17m	1h 17m	0s	0s
<b>Campaña</b>	<b>&gt; 27</b>	<b>5h 5m 7s</b>	<b>0s</b>	<b>4h 53m 22s</b>	<b>28m</b>	<b>28m</b>	<b>0s</b>	<b>0s</b>





Registro de todas las transacciones atendidas con los soportes de grabación

-Llamadas

ID Transacción	ID Campaña	Fecha/Hora	Et. Final	Descripción	Tiempo Cola	AgT	T.Gestión	T.Admin	T.Conv.	Telefono	Can.	Orig.	Dest.	Agente	Cliente	Audio
100081170	100000004	13/12/2023 8:34:10	505	No Contesta Transferencia	0s	9m 51s	30m 28s	33s	9m 17s	901	📞	3103424448	902	Isabela Petho	0	🔊
100081161	100000004	13/12/2023 8:34:14	376	Estado de la Infraestructura	0s	23m 36s	28m 54s	73m	1m 59s		📞	3124740534	902	Sebastian Marin Zapata	0	🔊
100081160	100000004	13/12/2023 8:07:47	202	Compa en Bienvenida	0s		4s	0s	0s		📞	3124740534	902	SYSTEM SYSTEM	0	
100081157	100000004	13/12/2023 7:11:19	201	Llamada Fuera de Horario	0s		0s	0s	0s		📞	3988245920	902	SYSTEM SYSTEM	0	
100081156	100000004	13/12/2023 8:45:22	201	Llamada Fuera de Horario	0s		0s	0s	0s		📞	3124740534	902	SYSTEM SYSTEM	0	
100081155	100000004	13/12/2023 8:43:27	201	Llamada Fuera de Horario	0s		0s	0s	0s		📞	3124740534	902	SYSTEM SYSTEM	0	
100081154	100000004	13/12/2023 8:40:07	201	Llamada Fuera de Horario	0s		0s	0s	0s		📞	3124740534	902	SYSTEM SYSTEM	0	
100081153	100000004	13/12/2023 21:04:09	201	Llamada Fuera de Horario	0s		0s	0s	0s		📞	3178543192	902	SYSTEM SYSTEM	0	
100081152	100000004	13/12/2023 21:22:32	201	Llamada Fuera de Horario	0s		0s	0s	0s		📞	3178543192	902	SYSTEM SYSTEM	0	
100081151	100000004	12/12/2023 21:21:38	201	Llamada Fuera de Horario	0s		0s	0s	0s		📞	3178543192	902	SYSTEM SYSTEM	0	
100081148	100000004	12/12/2023 16:35:15	504	Contesta Transferencia	0s	1m 27s	1m 57s	17s	1m 13s	0400	📞	3166056075	902	Sebastian Marin Zapata	0	🔊
100081142	100000004	12/12/2023 18:23:24	503	Estado de Cuenta	0s	6m 7s	6m 37s	23s	5m 45s	901	📞	30688214073	902	Sebastian Marin Zapata	0	🔊

**EVOLUTION** Evolution Audio Manager **Detalle de la transacción: 100081170**

**Datos de la transacción**

ID Campaña: Línea de Atención (100000004)

Nombre: ANÓNIMO ANÓNIMO

Código final: 505 (No contesta transferencia)

Iniciado el: miércoles, 13 de diciembre de 2023 a las 8:33:49

02:10

Reproducir

ID Transacción	ID Campaña	Fecha/Hora	Et. Final	Descripción	Tiempo Cola	AgT	T.Gestión	T.Admin	T.Conv.	Telefono	Can.	Orig.	Dest.	Agente	Cliente	Audio
100081170	100000004	13/12/2023 8:34:10	505	No Contesta Transferencia	0s	9m 51s	30m 28s	33s	9m 17s	901	📞	3103424448	902	Isabela Petho	0	🔊
100081161	100000004	13/12/2023 8:34:14	376	Estado de la Infraestructura	0s	23m 36s	28m 54s	73m	1m 59s		📞	3124740534	902	Sebastian Marin Zapata	0	🔊
100081160	100000004	13/12/2023 8:07:47	202	Compa en Bienvenida	0s		4s	0s	0s		📞	3124740534	902	SYSTEM SYSTEM	0	
100081157	100000004	13/12/2023 7:11:19	201	Llamada Fuera de Horario	0s		0s	0s	0s		📞	3988245920	902	SYSTEM SYSTEM	0	
100081156	100000004	13/12/2023 8:45:22	201	Llamada Fuera de Horario	0s		0s	0s	0s		📞	3124740534	902	SYSTEM SYSTEM	0	
100081155	100000004	13/12/2023 8:43:27	201	Llamada Fuera de Horario	0s		0s	0s	0s		📞	3124740534	902	SYSTEM SYSTEM	0	
100081154	100000004	13/12/2023 8:40:07	201	Llamada Fuera de Horario	0s		0s	0s	0s		📞	3124740534	902	SYSTEM SYSTEM	0	
100081153	100000004	13/12/2023 21:04:09	201	Llamada Fuera de Horario	0s		0s	0s	0s		📞	3178543192	902	SYSTEM SYSTEM	0	
100081152	100000004	13/12/2023 21:22:32	201	Llamada Fuera de Horario	0s		0s	0s	0s		📞	3178543192	902	SYSTEM SYSTEM	0	
100081151	100000004	12/12/2023 21:21:38	201	Llamada Fuera de Horario	0s		0s	0s	0s		📞	3178543192	902	SYSTEM SYSTEM	0	
100081148	100000004	12/12/2023 16:35:15	504	Contesta Transferencia	0s	1m 27s	1m 57s	17s	1m 13s	0400	📞	3166056075	902	Sebastian Marin Zapata	0	🔊
100081142	100000004	12/12/2023 18:23:24	503	Estado de Cuenta	0s	6m 7s	6m 37s	23s	5m 45s	901	📞	30688214073	902	Sebastian Marin Zapata	0	🔊
100081125	100000004	12/12/2023 16:08:39	506	Llamada Cortada Madre	0s	2m 2m 55s	2m 3m 24s	2m 229s	2m 20s	1246851835	📞	3146659835	902	Sebastian Marin Zapata	0	🔊
100081131	100000004	12/12/2023 14:05:14	506	Llamada Cortada Madre	0s	2m 54s	3m 24s	1m 15s	1m 25s		📞	301333142	902	Isabela Petho	0	🔊
100081129	100000004	12/12/2023 14:42:53	504	Contesta Transferencia	0s	3m 35s	4m 5s	1m 56s	1m 39s	0100	📞	2157129499	300912501	Isabela Petho	0	🔊



-Chat de Facebook

**EVOLUTION** 13/12/2023 8:50

**Detalle del contacto: 100175007**

**Datos del contacto**

Agente: Sebastian Marin Zapata [100000050]

Fecha Inicio Validar: 13/12/2023 8:03:24

Duración: 12s

Sentido: Entrada

Tipo: Agente-Sujeto

Canal: Facebook Messenger

Asunto: Buenas tardes La dorada caldas 12/12/2023 Por favor una petición ya que varios de nuestra comunidad se han quedado y no tomado solución a lo dicho

Origen: "Ruben Mendez" <5467467153351817>

Destino: "Empocaldas" <667889593292760>

Localizador del cliente

---

**Contenido del documento**

Buenas tardes La dorada caldas 12/12/2023 Por favor una petición ya que varios de nuestra comunidad se han quedado y no tomado solución a lo dicho 12:23:15

Elaborado e Impresado SA ESN 12/23/15

Señal atendida en breve. Su posición en cola es: 1 13:23:15

El usuario Sebastian Marin Zapata ha entrado en el chat. 13:23:15

13:23:32

ID	Numero	Fecha	Estado	Descripcion	Inicio	Fin	Origen	Destino	Agente	Valor			
>	100081147	13/12/2023 8:03:36	506	Abandonado / No Responden	18h 20m 9s	12s	15h 3m 33s	0s	12s	"Ruben Mendez" <5467467153351817>	"Empocaldas" <667889593292760>	Sebastian Marin Zapata	0
>	100091122	12/12/2023 17:00:08	14	Finalizada por el sistema	0s	3h 26m 46s	3h 25m 48s	0s	3h 26m 46s	"Ruben Mendez" <5467467153351817>	"Empocaldas" <667889593292760>	Sebastian Marin Zapata	0
>	100081141	12/12/2023 16:50:04	506	Abandonado / No Responden	0s	40m 15s	40m 15s	0s	40m 15s	"Norge Luis Aguirre Bedoya" <6155101884509099>	"Empocaldas" <667889593292760>	Isabela Patifio	0
>	100091137	12/12/2023 15:35:08	506	Abandonado / No Responden	1s	25m 19s	25m 20s	0s	25m 20s	"Nana Sanchez" <4908037022586927>	"Empocaldas" <667889593292760>	Isabela Patifio	0
>	100031106	12/12/2023 12:08:52	506	Abandonado / No Responden	0s	32m 27s	32m 27s	0s	32m 27s	"Adriana Caldas Ramirez" <6890830400903301>	"Empocaldas" <667889593292760>	Isabela Patifio	0
>	100081042	12/12/2023 8:47:10	506	Abandonado / No Responden	0s	42m 1s	42m 1s	0s	42m 1s	"Laura Moreno" <7160919104297286>	"Empocaldas" <667889593292760>	Isabela Patifio	0
>	100081023	11/12/2023 14:07:34	509	Estado de Cuenta	21m 20s	22s	21m 42s	0s	22s	"Cynthia Cunningham" <24358451037332993>	"Empocaldas" <667889593292760>	Sebastian Marin Zapata	0
>	100080951	11/12/2023 9:26:11	303	Falla en la prestación del ser	13m 42s	25m 54s	42m 36s	0s	25m 54s	"Yeradin Carolina Gonzalez" <7160257873289381>	"Empocaldas" <667889593292760>	Sebastian Marin Zapata	0
>	100090808	07/12/2023 12:48:22	506	Abandonado / No Responden	0s	1h 24m 47s	1h 24m 48s	0s	1h 24m 48s	"Caro Peraza" <4409552465728513>	"Empocaldas" <667889593292760>	Isabela Patifio	0
>	100080803	07/12/2023 8:01:06	506	Abandonado / No Responden	15h 29m 8s	32s	15h 27s	0s	32s	"Andres Lopez" <6857135191060387>	"Empocaldas" <667889593292760>	Isabela Patifio	0
>	100080804	06/12/2023 17:00:39	14	Finalizada por el sistema	0s	29m 13s	29m 13s	0s	29m 13s	"Andres Lopez" <6857135191060387>	"Empocaldas" <667889593292760>	Sebastian Marin Zapata	0
>	100080759	06/12/2023 15:01:05	504	Contesta Transferencia	1s	2h 13m 34s	2h 13m 35s	0s	2h 13m 34s	"Wendly Estee" <5259058024217956>	"Empocaldas" <667889593292760>	Sebastian Marin Zapata	0
>	100090645	05/12/2023 14:51:59	303	Falla en la prestación del ser	0s	44m 53s	44m 53s	0s	44m 53s	"Fidel Peraza Murcia" <435932404670832>	"Empocaldas" <667889593292760>	Isabela Patifio	0
>	100090256	05/12/2023 10:15:55	506	Abandonado / No Responden	0s	1h 19m 5s	1h 19m 5s	0s	1h 19m 5s	"Paula Andrea" <5500200380066202>	"Empocaldas" <667889593292760>	Sebastian Marin Zapata	0

-Chat Web

EVOLUTION

13/12/2023 8:52

Detalle del contacto: 100174976

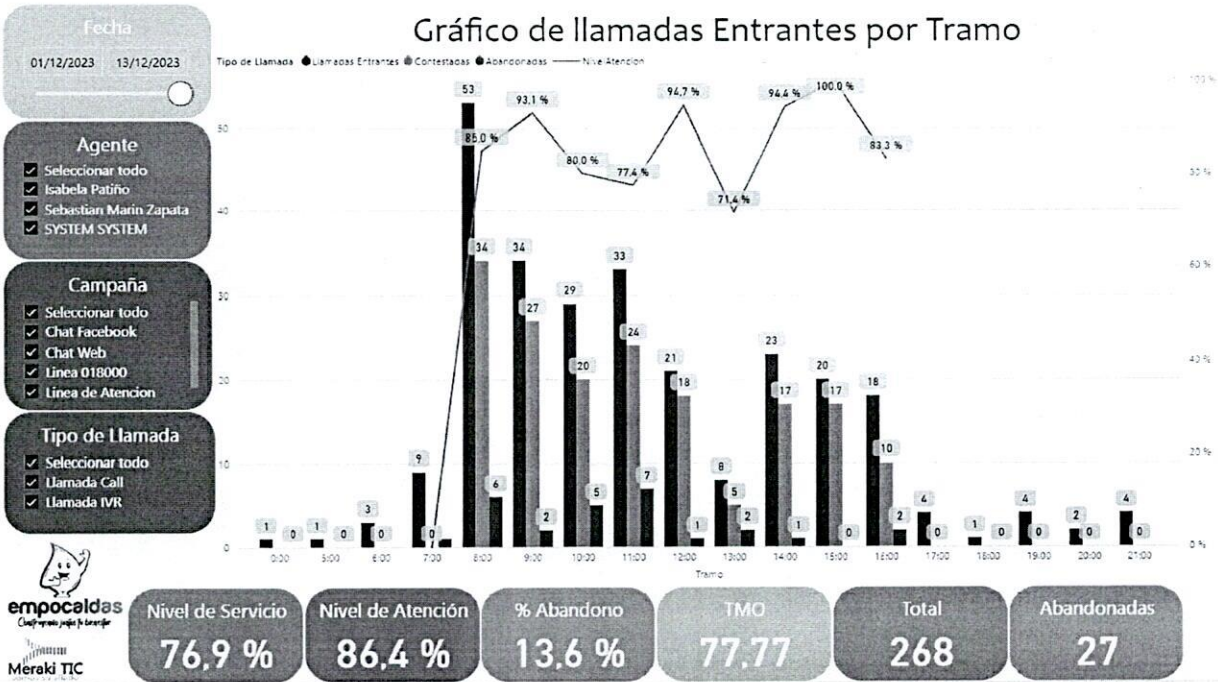
Datos del contacto	
Agente	Isabela Patiño Arbuckle (100000056)
Fecha Inicio Validez	12/12/2023 18:01:10
Duración	19m 53s
Sentido	Entrada
Tipo	Agente-Suavie
Canal	Chat
Asunto	Chat from Chat User from sac.empocaldas.com.co
Origen	Chat User from sac.empocaldas.com.co
Destino	Cha-EmpoV2
Localizador del cliente	

Contenido del documento	
[4:01:10 p. m.] Será atendido en orden, su posición en cola es 1	
[4:01:13 p. m.] - ¡ Buena día	
[4:01:25 p. m.] - ¿ Quiero refinanciar mi factura?	
[4:01:35 p. m.] - Isabela Patiño: Por favor no salte los clics y mantenga en la ventana el clic para evitar perder los datos de la sesión. Este Chat está siendo grabado y transmitido a la plataforma de calidad, cualquier uso no autorizado de sus datos personales / Eventos / Datos, podrá haberlos como prueba de proceso.	
[4:04:15 p. m.] El usuario ha abandonado definitivamente la conversación	
[4:21:06 p. m.] - Fin Chat	

ID	Código	Fecha	Estado	Inicio	Fin	Operador	Canal	Agente	Estado			
100081140	100000007	12/12/2023 16:21:03	Abandonado / No Responder	0s	12m 52s	19m 53s	0s	19m 53s	Chat User from sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Isabela Patiño	0
100081047	100000007	12/12/2023 7:59:35	Abandonado / No Responder	10m 37m 18s	1m 8s	12m 5m 32s	0s	1m 8s	Chat User from sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0
100081038	100000007	11/12/2023 16:54:03	Finalizada por el sistema	0s	1h 32m 54s	1h 32m 54s	0s	1h 32m 54s	Chat User from sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0
100081016	100000007	11/12/2023 13:07:54	Estado de Cuenta	0s	1h 14m 8s	1h 14m 8s	0s	1h 14m 8s	Chat User from sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0
100081013	100000007	11/12/2023 11:21:43	Abandonada	10m 43s	10m 43s	0s	0s	0s	Chat User from sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	SYSTEM SYSTEM	0
100081012	100000007	11/12/2023 11:43:46	Abandonada	3m 1s	3m 1s	0s	0s	0s	Chat User from sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	SYSTEM SYSTEM	0
100081011	100000007	11/12/2023 11:40:38	Abandonada	2m 58s	2m 58s	0s	0s	0s	Chat User from sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	SYSTEM SYSTEM	0
100080966	100000007	11/12/2023 9:35:04	Abandonado / No Responder	0s	22m 40s	22m 40s	0s	22m 40s	Chat User from sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0
100080965	100000007	11/12/2023 9:13:53	Abandonado / No Responder	3m 47s	1m 35s	5m 22s	0s	1m 35s	Chat User from sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Sebastian Marin Zapata	0
100080872	100000007	07/12/2023 12:47:35	Abandonado / No Responder	0s	1h 6m 41s	1h 6m 41s	0s	1h 6m 41s	Chat User from sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Isabela Patiño	0
100080869	100000007	07/12/2023 12:01:40	Abandonado / No Responder	0s	30m 49s	30m 49s	0s	30m 49s	Chat User from sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Isabela Patiño	0
100080842	100000007	07/12/2023 10:44:27	Abandonado / No Responder	0s	30m 14s	30m 14s	0s	30m 14s	Chat User from sac.empocaldas.com.co	ChatEmpoV2	Isabela Patiño	0



## Tableros de Control



Fecha: 01/12/2023 - 13/12/2023

Campaña:  Seleccionar todo,  Chat Facebook,  Chat Web,  Línea 018000,  Línea de Atención

Nivel de Servicio: **76.9 %** | Nivel de Atención: **86.4 %** | % Abandono: **13.6 %** | TMO: **121.18** | Cantidad Uamadas: **199** | Abandonadas: **27**

Campaña	Mes	Día	Tramo	Total Llamadas	Contestada	Contestada/Umbra	Abandonada	NiveAtencion	NiveServicio	Abandono
Línea de Atención	diciembre	13	8:00	3	3	2	0	100.0 %	66.7 %	0.0 %
Chat Facebook	diciembre	12	8:00	1	1	1	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Chat Facebook	diciembre	12	12:00	1	1	1	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Chat Facebook	diciembre	12	15:00	1	1	1	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Chat Facebook	diciembre	12	16:00	1	1	1	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Chat Web	diciembre	12	16:00	1	1	1	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Línea de Atención	diciembre	12	8:00	7	7	7	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Línea de Atención	diciembre	12	9:00	2	2	2	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Línea de Atención	diciembre	12	10:00	4	4	3	0	100.0 %	75.0 %	0.0 %
Línea de Atención	diciembre	12	11:00	3	3	3	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Línea de Atención	diciembre	12	12:00	2	2	1	0	100.0 %	50.0 %	0.0 %
Línea de Atención	diciembre	12	13:00	2	1	0	1	50.0 %	0.0 %	50.0 %
Línea de Atención	diciembre	12	14:00	3	3	3	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Línea de Atención	diciembre	12	16:00	3	3	3	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Chat Facebook	diciembre	11	9:00	1	1	0	0	100.0 %	0.0 %	0.0 %
Chat Facebook	diciembre	11	14:00	1	1	0	0	100.0 %	0.0 %	0.0 %
Chat Web	diciembre	11	9:00	2	2	1	0	100.0 %	50.0 %	0.0 %
Chat Web	diciembre	11	11:00	3	0	0	3	0.0 %	0.0 %	100.0 %
Chat Web	diciembre	11	13:00	1	1	1	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Línea 018000	diciembre	11	10:00	1	1	1	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Línea 018000	diciembre	11	11:00	2	2	1	0	100.0 %	50.0 %	0.0 %
Línea de Atención	diciembre	11	8:00	9	5	4	4	55.6 %	44.4 %	44.4 %
Línea de Atención	diciembre	11	9:00	5	5	5	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Línea de Atención	diciembre	11	10:00	2	0	0	2	0.0 %	0.0 %	100.0 %
Línea de Atención	diciembre	11	11:00	2	2	2	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Línea de Atención	diciembre	11	14:00	2	1	1	1	50.0 %	50.0 %	50.0 %
Línea de Atención	diciembre	11	15:00	3	3	2	0	100.0 %	66.7 %	0.0 %
Línea de Atención	diciembre	11	16:00	1	0	0	1	0.0 %	0.0 %	100.0 %
Chat Facebook	diciembre	7	12:00	1	1	1	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
Chat Web	diciembre	7	10:00	1	1	1	0	100.0 %	100.0 %	0.0 %
<b>Total</b>				<b>199</b>	<b>172</b>	<b>153</b>	<b>27</b>	<b>86.4 %</b>	<b>76.9 %</b>	<b>13.6 %</b>

empocaldas Meraki TIC



**Fecha**  
01/12/2023 13/12/2023

**Cantidad Llamadas**  
**268**

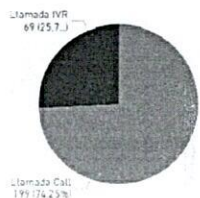
**Campana**

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

**Tipo de Llamada**

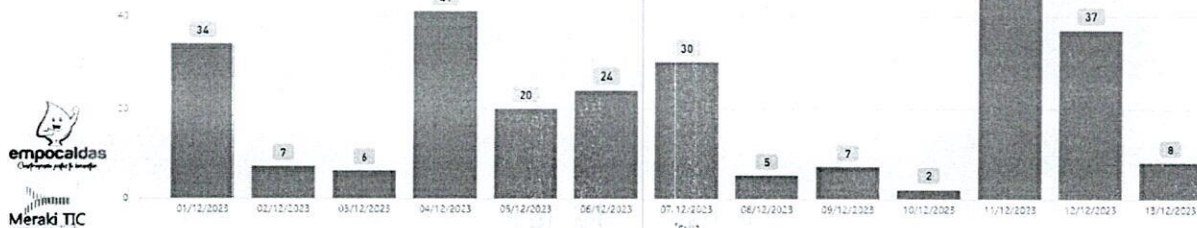
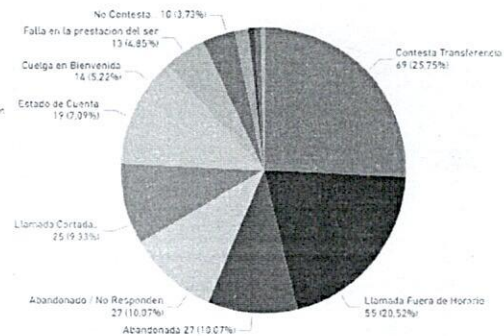
**Tipollamada**

- Llamada Cali
- Llamada IVR



**Tipología Llamadas**

- Descripcion**
- Contesta Transferencia
  - Llamada Fuera de Horario
  - Responder
  - Abandonado / No Responder
  - Llamada Cortada/ Fuda
  - Estado de Cuenta
  - Cuelga en Bienvenida
  - Falla en la prestación de ser
  - No Contesta Transferencia
  - Estado de la Infraestructura
  - Horarios
  - Medios de Pago
  - Afectación Ambienta



**Fecha**  
01/12/2023 12/12/2023

**Agente**

- Seleccionar todo
- Isabela Patiño
- Sebastian Marin Zapata

**Motivo Pausa**

- Seleccionar todo
- Almuerzo
- Descanso

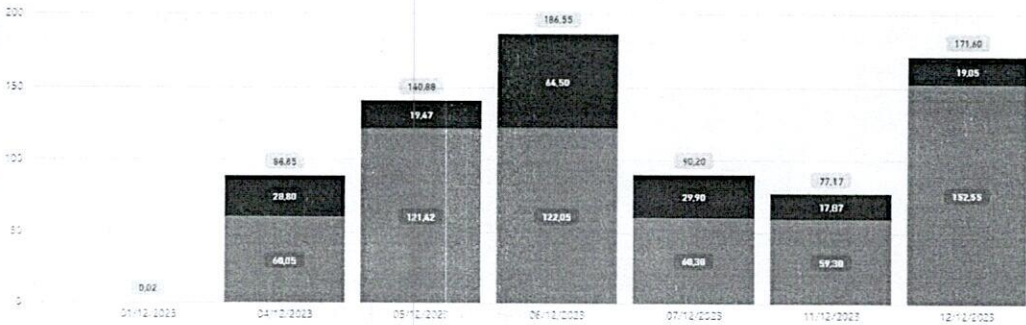
**Servicio**

- Seleccionar todo
- Atencion Empocaldas

Agente	Inicio Sesión	Fin Sesión	Inicio Pausa	Fin Pausa	Pausa	Duracion	Minutos
Isabela Patiño	01/12/2023 7:14:13	01/12/2023 14:53:00	01/12/2023 13:52:53	01/12/2023 13:52:54	Descanso	00:00:01	0.02
Sebastian Marin Zapata	04/12/2023 7:59:43	04/12/2023 17:00:03	04/12/2023 11:06:38	04/12/2023 11:28:20	Descanso	00:21:42	21.70
Sebastian Marin Zapata	04/12/2023 7:59:43	04/12/2023 17:00:03	04/12/2023 15:53:12	04/12/2023 16:00:18	Descanso	00:07:06	7.10
Sebastian Marin Zapata	04/12/2023 7:59:43	04/12/2023 17:00:03	04/12/2023 17:00:03	04/12/2023 17:00:03	Descanso	00:00:00	0.00
Isabela Patiño	04/12/2023 8:00:03	04/12/2023 17:00:01	04/12/2023 13:00:06	04/12/2023 14:00:09	Almuerzo	01:00:03	60.05
Isabela Patiño	05/12/2023 8:00:29	05/12/2023 17:00:04	05/12/2023 13:01:56	05/12/2023 14:02:21	Almuerzo	01:00:25	60.42
Isabela Patiño	05/12/2023 8:00:29	05/12/2023 17:00:04	05/12/2023 15:41:01	05/12/2023 16:00:29	Descanso	00:19:28	19.47
Sebastian Marin Zapata	05/12/2023 8:03:15	05/12/2023 17:00:17	05/12/2023 12:00:40	05/12/2023 13:01:40	Almuerzo	01:01:00	61.00
Sebastian Marin Zapata	06/12/2023 7:59:30	06/12/2023 17:00:39	06/12/2023 10:41:34	06/12/2023 10:47:50	Descanso	00:06:16	6.27
Sebastian Marin Zapata	06/12/2023 7:59:30	06/12/2023 17:00:39	06/12/2023 10:47:51	06/12/2023 11:04:54	Descanso	00:17:03	17.05
Sebastian Marin Zapata	06/12/2023 7:59:30	06/12/2023 17:00:39	06/12/2023 12:00:19	06/12/2023 13:02:16	Almuerzo	01:01:57	61.95
Sebastian Marin Zapata	06/12/2023 7:59:30	06/12/2023 17:00:39	06/12/2023 17:00:39	06/12/2023 17:00:39	Descanso	00:00:00	0.00
Isabela Patiño	06/12/2023 8:13:36	06/12/2023 17:00:32	06/12/2023 11:12:41	06/12/2023 11:33:50	Descanso	00:21:09	21.15
Isabela Patiño	06/12/2023 8:13:36	06/12/2023 17:00:32	06/12/2023 13:02:35	06/12/2023 14:02:41	Almuerzo	01:00:06	60.10
Isabela Patiño	06/12/2023 8:13:36	06/12/2023 17:00:32	06/12/2023 16:02:36	06/12/2023 16:22:38	Descanso	00:20:02	20.03
<b>Total</b>						<b>12:35:16</b>	<b>755.27</b>

Pausas en Minutos por Agente

Razón Pausa:  Almuerzo  Descanso





Fecha: 01/12/2023 - 13/12/2023

Agente:

Agente	Día	Inicio Sesión	Fin Sesión	Primera Llamada	Ultima Llamada	Transacciones	Transacciones Media	Transacciones Voz	Disponible
Isabela Patiño	01/12/2023	01/12/2023 7:14:13	01/12/2023 14:53:00	01/12/2023 8:52:17	01/12/2023 14:10:30	12	5	7	3:07:02
Sebastian Marin Zapata	01/12/2023	01/12/2023 7:01:08	01/12/2023 14:54:05	01/12/2023 8:41:21	01/12/2023 14:54:05	12	2	10	2:50:17
Isabela Patiño	04/12/2023	04/12/2023 8:00:03	04/12/2023 17:00:01	04/12/2023 8:11:40	04/12/2023 16:29:34	21	5	16	4:47:05
Sebastian Marin Zapata	04/12/2023	04/12/2023 7:59:43	04/12/2023 17:00:03	04/12/2023 7:59:45	04/12/2023 17:00:03	22	7	15	2:03:51
Isabela Patiño	05/12/2023	05/12/2023 8:00:29	05/12/2023 17:00:04	05/12/2023 8:00:32	05/12/2023 14:51:39	10	5	5	5:42:45
Sebastian Marin Zapata	05/12/2023	05/12/2023 8:03:15	05/12/2023 17:00:17	05/12/2023 8:15:13	05/12/2023 17:00:17	8	2	6	4:57:39
Isabela Patiño	06/12/2023	06/12/2023 8:13:36	06/12/2023 17:00:32	06/12/2023 8:43:08	06/12/2023 15:43:50	10	0	10	6:00:25
Sebastian Marin Zapata	06/12/2023	06/12/2023 7:59:30	06/12/2023 17:00:39	06/12/2023 7:59:32	06/12/2023 17:00:39	12	3	9	2:40:06
Isabela Patiño	07/12/2023	07/12/2023 7:59:45	07/12/2023 17:00:03	07/12/2023 8:00:34	07/12/2023 16:55:37	21	5	16	1:19:55
Sebastian Marin Zapata	11/12/2023	11/12/2023 8:11:19	11/12/2023 16:54:04	11/12/2023 8:14:49	11/12/2023 16:54:03	25	6	19	1:20:46
Isabela Patiño	12/12/2023	12/12/2023 8:02:10	12/12/2023 17:00:01	12/12/2023 8:05:09	12/12/2023 16:50:04	20	5	15	4:24:32
Sebastian Marin Zapata	12/12/2023	12/12/2023 7:58:25	12/12/2023 17:00:03	12/12/2023 7:58:27	12/12/2023 17:00:03	12	2	10	0:14:40
Isabela Patiño	13/12/2023	13/12/2023 8:11:43	13/12/2023 8:58:06	13/12/2023 8:34:19	13/12/2023 8:49:24	2	0	2	0:31:18
Sebastian Marin Zapata	13/12/2023	13/12/2023 8:03:22	13/12/2023 8:58:06	13/12/2023 8:03:24	13/12/2023 8:34:14	2	1	1	0:12:32

Cantidad Uamadas: **141**

Cantidad Media: **48**



Fecha: 01/12/2023 - 12/12/2023

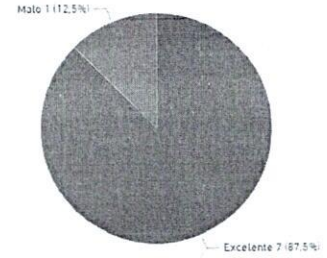
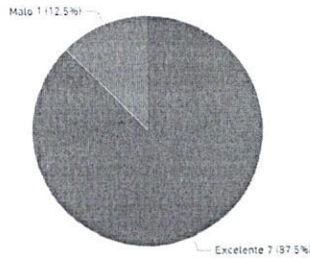
Estado Encuesta:  Seleccionar todo,  Completada

Encuestas Totales: **8**

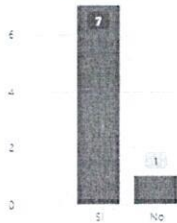
## Encuesta de Satisfacción

Como fue la atención recibida por parte del funcionario de Empocaldas

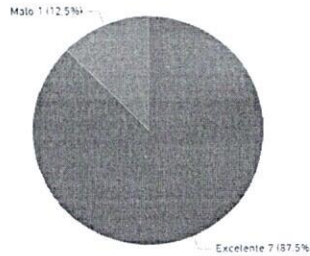
Cómo califica su experiencia general con nuestro servicio



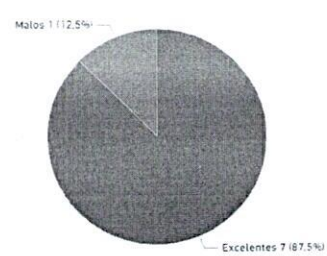
Fue resuelta su solicitud?



Cómo califica el tiempo de espera para la atención



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



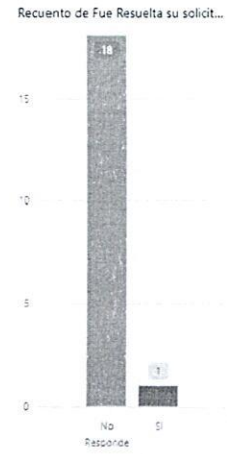
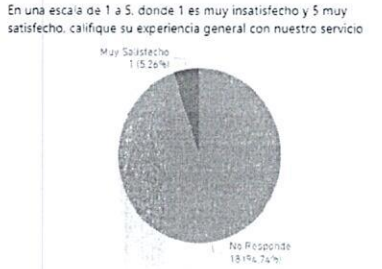
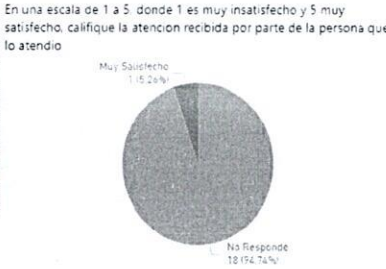
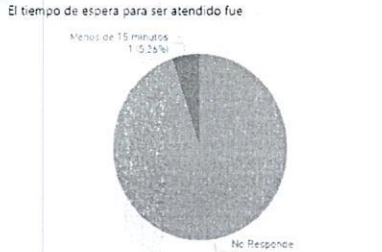
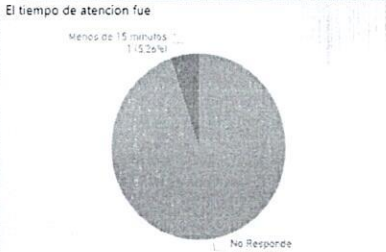
Fecha  
01/12/2023 - 13/12/2023

Estado Encuesta  
Buscar  
Seleccionar to... Completada No Completada

Cantidad Encuestas  
19

Seccional  
Buscar  
 Seleccionar todo  
 No Aplica  
 Samana

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





Manizales, diciembre 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:

8 A 0 1 0 E B B F 0 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



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

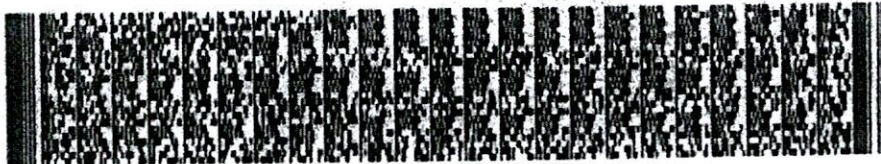
**M**

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**

**59119-T**

CARLOS RUBEN  
SANCHEZ SANCHEZ  
C.C. 49239693  
RESOLUCION INSCRIPCION 75  
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

FECHA 04/06/99



Presidente *Carlos Ruben Sanchez Sanchez*

00000000



Presidente

Esta tarjeta es el único documento que acredita como  
CONTADOR PÚBLICO 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.

015816





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

FORMATO: F-GF-40

VERSION: 01

FECHA: 2023-01-01

Página de 1 de 1

REGISTRO PRESUPUESTAL

Número: 505

FECHA DE EXPEDICION: 29/03/2023

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD N° 20230409

BENEFICIARIO Merakitic Sas


C.C. N° 900949690

PLAZO DE EJECUCION: Sin plazo

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

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

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

  
JOSE OSCAR BEDOYA AGUIRRE  
Jefe sección Presupuesto



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: 1211

FECHA DE EXPEDICION: 15/12/2023

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD N° 20230979

BENEFICIARIO Merakitic Sas

C.C. N° 900949690

PLAZO DE EJECUCION: Sin plazo

OBJETO: ADICION Y PRORROGA N°01 CONTRATO N°150 DE 2023

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	8,930,822.00
<b>TOTAL, REGISTRO PRESUPUESTAL</b>		<b>8,930,822.00</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: 22/12/2023

Total de Líneas: 3

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA: FE1027  
MONEDA: COP Colombia, Pesos  
HORA EMISIÓN: 16:16:26  
FECHA FIRMADO: 13/12/2023 16:16:28

FECHA DE EMISIÓN FECHA DE VENCIMIENTO

DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO
13	12	2023	22	12	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: c573c9f39f92d329ef502d86cea6a1089fe393c2f8134df65233561bf6674c76c9732da544df36ab3a46eeac44d4bda1

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

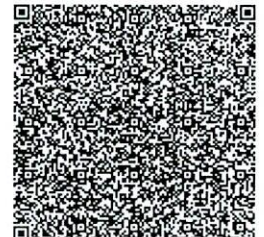
IMPUESTO	BASE	TARIFA	IMPORTE
IMPUESTOS			
01 IVA	\$3.752.444,00	19,00%	\$712.964,00

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: colvt37EDOXDEq750ROZivA7ZqW61JMv9EVI2zwfnskRbrmsUIMgFYnantC2XDdk  
RCmne8ukFT+dQXpaLSqv8Bgk2y7g+RhH2aFPPQc1pYQdkwvwpb  
zC6CRxikB9z0Gm oZTYdyqvYQFFn76hb/P9f186jwSJUdMYI0T79JVP2NwYeUHfF3lylwin87NFYr W8h4wtqrBeczuU4Ed4I2NOdvUbo+43UBNHc  
sWLyTbG8f4WBWFhCmPzMc/8C42zW 17rODI0Bqz18s511Q1qIF3SLBg0Xqs7L8H7wprSq/2pEj3Jc3RlXRPbXd3OYbU6 2am+WunHO7sln1wOs0xP  
LQ==

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

Eventos: FE1027

Consecutivo	Fecha	Evento	Estado	Fecha generación	Acciones
ALDD13	14/12/2023 09:31 AM	Acuse de recibo de Factura Electrónica de Venta	Aprobado	14/12/2023 09:31 AM	
ALDD24	14/12/2023 11:23 AM	Recibo del bien y/o prestación del servicio	Aprobado	14/12/2023 11:23 AM	
ALDD27	14/12/2023 11:27 AM	Aceptación expresa	Aprobado	14/12/2023 11:27 AM	