



F GC 29
Versión 4
Junio de 2020

GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

LISTA CHEQUEO PAGO DE ACTAS - CONTRATOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y CONSULTORIA

# CONTRATO Y AÑO	135 DE 2021	Acta N°	1	1 VALOR INICIAL (incluido IVA)	16 763.770
				2 VALOR ADICION (+)	
CONTRATISTA	JENNIFER ELIANA MUÑOZ ORTEGÓN			3 VALOR TOTAL (1+2)	16 763.770
NIT O CC	1 053.846 151			4 VALOR ACTAS ANTERIORES ()	0
CDP (# rubro y fecha)	00442 DEL 23 DE MARZO DE 2021			5 VALOR PRESNTE ACTA ()	2 227 354
RP (#, rubro y fecha)	000529 DEL 05 DE ABRIL DE 2021			6 VALOR NO EJECUTADO (3 - 4 - 5)	14 536 416

OBJETO DEL CONTRATO: PRESTAR APOYO EN EL DEPARTAMENTO COMERCIAL EN TODO LO CONCERNIENTE AL CONTACT CENTER DE EMPICALDAS S.A.E.SP EN LO RELACIONADO CON SERVICIO AL CLIENTE, TELEFONICO, CHAT, CORREO ELECTRONICO, CAV VIRTUAL, RADICACION DE PQR Y WHATSAPP, ADEMAS DE LA SOLICITUD DE DUDAS E INQUIETUDES POR PARTE DE LOS USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES Y CLIENTES TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS POR TODOS LOS CANALES NOMBRADOS ANTERIORMENTE

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)			N/A
4- Factura (Régimen Común) o Factura equivalente (régimen simplificado)			X
5- Pagos SENA y ICBF			N/A
6- Evaluación del Supervisor Formato F-GC-18 (Solo aplica para el acta final)			N/A
7- Planillas de pago con firma de los trabajadores (cuando se cuente con personal a cargo)			N/A
8- Informe de actividades a cargo del Supervisor.			X

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)		N/A
Informe de actividades a cargo del Supervisor		X
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)		N/A
Copia del registro presupuestal		X

Fecha de presentación 28 DE ABRIL DE 2021

DATOS DEL SUPERVISOR		
JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS	JEFE DEPARTAMENTO COMERCIAL	
NOMBRE	CARGO	

DATOS PARA LA TRANSFERENCIA DE PAGOS		
313069635	AHORROS	BANCO DE BOGOTA
CUENTA	TIPO DE CUENTA	BANCO

ACTA PARCIAL DE PAGO No. 01

CONTRATO: 135 DE 2021

OBJETO: PRESTAR APOYO EN EL DEPARTAMENTO COMERCIAL EN TODO LO CONCERNIENTE AL CONTACTCENTER DE EMPOCALDAS S.A.E.S.P EN LO RELACIONADO CON: SERVICIO AL CLIENTE, TELEFONICO, CHAT, CORREO ELECTRONICO, CAV VIRTUAL, RADICACION DE PQR Y WHATSAPP, ADEMAS DE LA SOLICITUD DE DUDAS E INQUIETUDES POR PARTE DE LOS USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES Y CLIENTES TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS POR TODOS LOS CANALES NOMBRADOS ANTERIORMENTE.

CONTRATISTA: JENNIFER ELIANA MUÑOZ ORTEGÓN

CEDULA: 1.053.846.151

VALOR DEL CONTRATO: \$ 16.763.770

VALOR ACTA: \$ 2.227.354

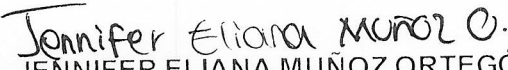
CONTROL FINANCIERO	
VALOR DEL CONTRATO	\$ 16.763.770
ACTA PARCIAL No. 01	\$ 2.227.354
SALDO POR PAGAR	\$ 14.536.416

En Manizales, Caldas a los veintiocho (28) días del mes de Abril de 2021, se reunieron el Doctor JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS Jefe del Departamento Comercial de Empocaldas S.A E.S.P y la contratista JENNIFER ELIANA MUÑOZ ORTEGÓN, con el fin de tramitar el pago parcial No. 01, correspondiente al contrato 135 de 2021.

El contratista se encuentra al día con los aportes de Salud (NUEVA EPS), fondo de pensión (PORVENIR) y riesgos profesionales (POSITIVA) correspondientes al mes de Abril de 2021.

El supervisor del contrato certifica que la contratista cumplió con las obligaciones y actividades que desarrollan el objeto acordado.


JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS
Jefe Departamento Comercial


JENNIFER ELIANA MUÑOZ ORTEGÓN
Contratista

Manizales, 28 de Abril de 2021

**EL JEFE DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL DE EMPOCALDAS S.A E.S.P.
EN CALIDAD DE SUPERVISOR DEL CONTRATO No. 063 DE 2021**

CERTIFICA QUE:

La contratista JENNIFER ELIANA MUÑOZ ORTEGÓN, identificada con cedula de ciudadanía No. 1.053.846.151, cumplió satisfactoriamente con las actividades estipuladas en el informe que reporta en el Acta parcial No.1 del Contrato 135 de 2021, correspondiente al mes de Abril de 2021.

Para constancia se firma a los veintiocho (28) días del mes de Abril de 2021.



JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS
Jefe Departamento Comercial
Supervisor



VERSIÓN 4
PROGRAMA 202

GESTION FINANCIERA

DOCUMENTOS SOPORTE EN ADQUISICIONES EFECTUADAS A NO
OBLIGADOS A FACTURAR

N° DMA 470

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CAJALIA
N° 890.803.239-9

SECCIONAL MANTALES CENTRO DE COSTOS 11302

REGIMEN COMUN. AUTORREINDEDOR
OF. C. NAS: CARRERA 23 No. 75-82 PBX 886/380 FAX 886/566

RESOLUCIÓN DAN N° 874430/1996-49 D-535 DMA -AS A DMA50.000 V GENCA DESDE 10/08/2020 -AS A 31/02/2022

CIUDAD Y FECHA	MANTALES 28 DE ABRIL DE 2021
NOMBRES Y APELLIDOS	JENNIFER ELIANA MUÑOZ ORTEGÓN
CEDULA O NIT:	105384615
DIRECCIÓN:	CRA 8 C.C. LA FRAGATA TELEFONO 3 26247876

DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN CONTRATO 35 DE 2021

SE APRUEBA EN EL DEPARTAMENTO COMERCIAL EN TODO LO CONCERNIENTE AL CONTACTO CENTER DE EMPRESAS CALDASIA ESP EN LO RELACIONADO CON SERVICIO A CLIENTE TELEFONICO CHAT CORREO ELECTRONICO CAVY RECALIFICACION DE PQRY WVA SALVO A SEMANAS DE ANTES DE PUBLICAR NOTICIAS POR PARTE DE LOS USUARIOS Y/O SUSCRIBIDOS Y CLIENTES TANTO EN EL SERVIDOR COMO EXTERNOS EN TODOS LOS CANALES NOMBRADOS ANTERIORMENTE

Nombre	JENNIFER ELIANA MUÑOZ ORTEGÓN	SUBTOTAL	\$ 2.277.354
C.C.U.C.O	105384615	TOTAL RETENCIONES	
FIRMA DEL ASESOR EN VENDEDOR		TOTAL A PAGAR	\$ 2.277.354

Empocali como Administrador de la Sección de CER FCO. que autoriza la atención de evento que generó e gestión urgente y prescribe no fue posible encontrar un proveedor responsable de VA y por ende se procedió a contratar el mismo con un proveedor no responsable de VA

Jennifer Eliana Muñoz O.
FIRMA

INFORME DE ACTIVIDADES No. 1

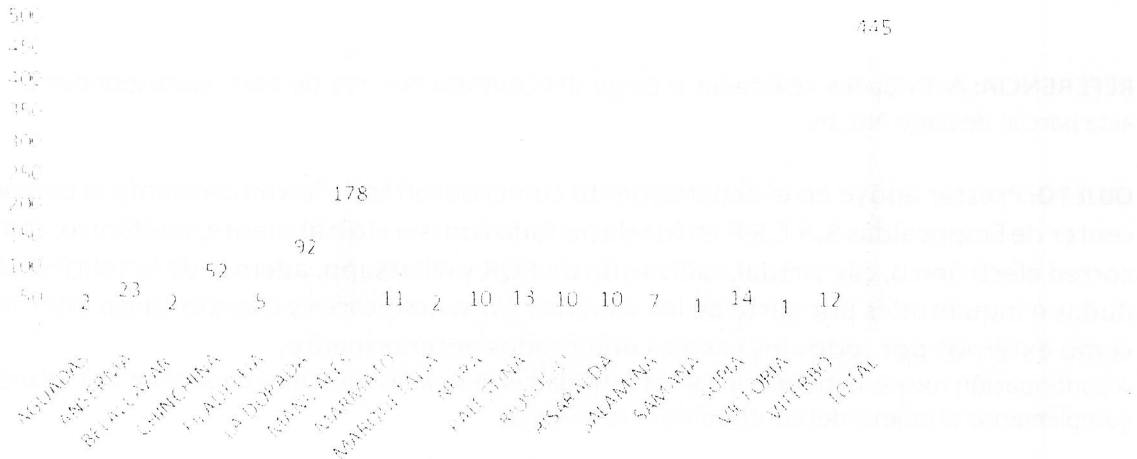
REFERENCIA: Actividades realizadas a cargo del Contrato No. 135 de 2021, correspondiente al acta parcial de pago No. 01.

OBJETO: Prestar apoyo en el departamento comercial en todo lo concerniente al contact center de Empocaldas S.A E.S.P en lo relacionado con: servicio al cliente, telefónico, chat, correo electrónico, cav virtual, radicación de PQR y whatsapp, además de la solicitud de dudas e inquietudes por parte de los usuarios y/o suscriptores y clientes tanto internos como externos por todos los canales nombrados anteriormente.

A continuación me permito relacionar las actividades realizadas en el mes de abril de 2021, dando cumplimiento al objeto del contrato de la referencia:

- ❖ Prestar atención a los usuarios y/o suscriptores por medio telefónico a cada una de las inquietudes e inconformidades que presenten con el servicio, así mismo; transferir llamadas al funcionario competente de la empresa cuando sea requerido.

LLAMADAS POR SECCIONAL	
AGUADAS	2
ANSERMA	23
BELALCAZAR	2
CHINCHINA	52
FILADELFIA	5
LA DORADA	92
MANIZALES	178
MARMATO	11
MARQUETALIA	2
NEIRA	10
PALESTINA	13
RIOSUCIO	10
RISARALDA	10
SALAMINA	7
SAMANA	1
SUPIA	14
VICTORIA	1
VITERBO	12
TOTAL	445



- ❖ Atender quejas, reclamos y solicitudes por medio electrónico como envío de facturación, claridad de medios de pago y valores facturados en el mes.
- ❖ Descargar y enviar facturas a los usuarios y/o suscriptores que lo solicitan.
- ❖ Asistir cualquier tipo de falencia, generando oportuna solución a cada uno de los requerimientos presentados ya sea por daño en el servicio, falta del suministro, revisiones de domiciliarias y visitas programadas por anomalía del medidor.
- ❖ Asistir todos los usuarios y/o suscriptores que soliciten información por medio de redes sociales como: chat whatsapp, Facebook y telegram, contestando con prontitud cada uno de los requerimientos

CHATS ABRIL	
CHAT WHAPSAP LINEA 3233011011	120
CAV VIRTUAL	12
CHAT PAGINA EMPOCALDAS	169
TOTAL	301



empocaldas
Construyendo juntos tu presente



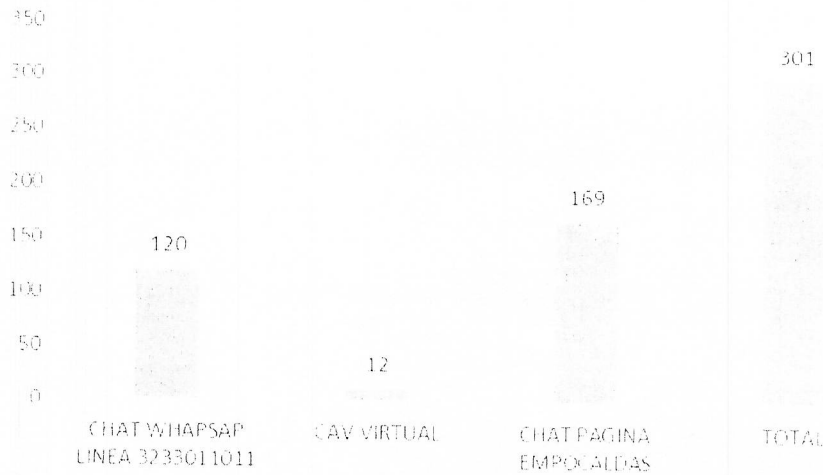
Gobierno de
CALDAS



Empocaldas empocaldas_oficial

empo@empocaldas.com.co

www.empocaldas.com.co



- ❖ Atender las líneas telefónicas 018000968118 y 8867080.
- ❖ Actualizar la base de datos de los usuarios que se comunican al contact-center.

LLAMADAS POR REQUERIMIENTO	
CONMUTADOR	191
FACTURACION	17
INFORMACION GENERAL	185
INSTALACION	34
PQR-PRESTACION	18
TOTAL LLAMADAS	445

Carrera 23 No 75 - 82 Manizales - Caldas
PBX - (+57) (6) 8867080 NIT 890 803 239 9



- ❖ Realizar seguimiento a las anomalías presentadas por los usuarios hasta que se dé oportuna solución.

Nota: Todas las actuaciones expuestas anteriormente se encuentran ajustadas a las labores encomendadas.

Atentamente,

Jennifer Eliana Muñoz O.
JENNIFER ELIANA MUÑOZ ORTEGÓN
C.C: 1.053.846.151
Contratista
Departamento Comercial

PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES
 PLANILLA NRO. 8612639345
 REFERENCIA DE PAGO (PIN): 8612639345
 Fecha Pago Planilla: 2021-04-27

DATOS DEL APORTANTE			
RAZÓN SOCIAL	JENIFER ELIANA MUÑOZ ORTEGON	TIPO DE PERSONA	Natural
Nro. DE IDENTIFICACIÓN	1053846151	D. V.	0
DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA	CRA 18 1 A ENTRADA ANTIGUA	DEPARTAMENTO	CALDAS
ACTIVIDAD ECONÓMICA	8299	CORREO ELECTRÓNICO	JENNYORTEGON8@GM AIL.COM
FAX	0	SUCURSAL	0
TIPO DE ENTIDAD	Privada	ARL	POSITIVA
			NOMBRE SUCURSAL
			Tipo de aportante
			Independiente
			MANIZALES
			96555555
			Independiente

REPRESENTANTE LEGAL	
Nro. DE IDENTIFICACIÓN	PRIMER APELLIDO
PRIMER NOMBRE	SEGUNDO APELLIDO

PERÍODO COTIZACIÓN PENSIÓN		PERÍODO COTIZACIÓN SALUD	
Año: 2021	Mes: 04	Año: 2021	Mes: 04
Nro. DE TRABAJADORES	Vlr. TOTAL NÓMINA	FORMA DE PRESENTACIÓN	Nro. DE RADICACIÓN
1	\$0	Único	8612639345

IDENTIFICACIÓN DEL AFILIADO										Salario	
Identificación	Tipo Vinculación	Sub tipo	Ext no obl	Colombiano ext	Dpto	Mun	Tipo de Salario	Nombres		Salario Básico	
CC-1053846151	59	No	No	No	17	1	Salario	MUÑOZ ORTEGON JENIFER ELIANA		\$908.526	

NOVEDADES														
Identificación	I N G	R E T	Fecha Ret	T T D A E E	T T V S	Fecha Nov	V V S	Fecha Sln	Fecha Sln	Fecha I G E	Fecha I G E	Fecha I G E	Fecha I G E	Fecha I G E
CC - 1053846151	X													

SISTEMA GENERAL DE PENSIONES											
Identificación	AFP	Dias Cotizados	IBC pensión	Tarifa	Cot Obl	Cot Vol Afil	Cot Vol Aport	Total Cot	Fondo Sol	Fondo Subsistencia	Vir no ret
CC - 1053846151	PORVENIR	26	\$787.390	0.1600000	\$126.000	\$0	\$0	\$126.000	\$0	\$0	\$0

SISTEMA GENERAL DE SALUD												
Identificación	EPS	Dias IBC salud	Tarifa	Cot Obl	UPC Adic	Num Aut EG	Valor EG	Num Aut Lic	Valor Lic	Di as Co t	IBC Riesgos	Cot Obl
CC - 1053846151	NUEVA E.P.S. S.A.	26	\$787.390	0.1250000	\$0	0	\$0	0	\$0	26	\$787.390	\$4.200

SISTEMA GENERAL DE RIESGOS PROFESIONALES											
Identificación	CCF	Dias a CCF	IBC Cajas	Tarifa CCF	Aporte CCF	Tarifa SENA	Aporte SENA	Tarifa ICBF	Aporte ICBF	Tarifa ESAP	Aporte ESAP
CC-1053846151	SIN CCF	0	\$0	0.0000000	\$0	0.0000000	\$0	0.0000000	\$0	0.0000000	\$0

APORTES PARAFISCALES											
Identificación	CCF	Dias a CCF	IBC Cajas	Tarifa CCF	Aporte CCF	Tarifa SENA	Aporte SENA	Tarifa ICBF	Aporte ICBF	Tarifa ESAP	Aporte ESAP
CC-1053846151	SIN CCF	0	\$0	0.0000000	\$0	0.0000000	\$0	0.0000000	\$0	0.0000000	\$0

TOTALES PARA EL PERIODO 2021 - 04

TOTAL APORTES DEL PERIODO A PENSION POR ADMINISTRADORA

ADMINISTRADORA	NÚM AFIL	VLR TOTAL COTIZACION VOL AFIL	VLR COTIZACION VOL APOR	VLR APORTE FONDO PENSION SOL	VLR APORTE FONDO PENSION SUBS	DÍAS MORA	VLR INTERESES	VLR INTERESES FONDO DE SOLIDARIDAD	VLR INTERESES FONDO DE SUBSISTENCIA	TOTAL PAGAR
PORVENIR	1	\$0	\$0	\$0	\$0	0	\$0	\$0	\$0	\$126.000

TOTAL APORTES DEL PERIODO A SALUD POR ADMINISTRADORA

ADMINISTRADORA	NÚM AFIL	VLR TOTAL COTIZACION VOL AFIL	VLR COTIZACION VOL APOR	VLR APORTE FONDO PENSION SOL	VLR APORTE FONDO PENSION SUBS	DÍAS MORA	VLR INTERESES	VLR INTERESES FONDO DE SOLIDARIDAD	VLR INTERESES FONDO DE SUBSISTENCIA	TOTAL PAGAR
NUEVA E.P.S S.A.	1	\$98.500	\$0	\$0	\$0	0	\$0	\$0	\$0	\$98.500

TOTAL APORTES DEL PERIODO A RIESGOS PROFESIONALES POR ADMINISTRADORA

ADMINISTRADORA	NÚM AFIL	VLR TOTAL COTIZACION VOL AFIL	VLR COTIZACION VOL APOR	VLR APORTE FONDO PENSION SOL	VLR APORTE FONDO PENSION SUBS	DÍAS MORA	VLR INTERESES	VLR INTERESES FONDO DE SOLIDARIDAD	VLR INTERESES FONDO DE SUBSISTENCIA	TOTAL PAGAR
POSITIVA	1	\$4.200	\$0	\$4.200	\$0	0	\$0	\$0	\$0	\$4.200

TOTAL APORTES PARAFISCALES

NOMBRE ENTIDAD	NÚM DE AFIL	VLR TOTAL APORTES	DÍAS MORA	INTERESES MORA	TOTAL A PAGAR
SIN CCF	1	\$0	0	\$0	\$0
SENA	0	\$0	0	\$0	\$0
ICBF	0	\$0	0	\$0	\$0
ESAP	0	\$0	0	\$0	\$0
MinEdu	0	\$0	0	\$0	\$0

TOTAL A PAGAR

CONCEPTO	VALOR
SALUD	\$98.500
PENSIONES	\$126.000
RIESGOS PROFESIONALES	\$4.200

CONCEPTO	TOTAL ENTIDADES	TOTAL A PAGAR	VALOR
CAJAS DE COMPENSACIÓN	0		\$0
SENA	1		\$0
ICBF	1		\$0
ESAP	1		\$0
MINISTERIO DE EDUCACIÓN	1		\$0
GRAN TOTAL	1		\$228.700