



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°	6	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 (-)	9,495,562
CDP (#, rubro y fecha)	00442 DEL 23 DE MARZO DE 2021			5. VALOR PRESENTE ACTA (-)	1,817,052
RP (#, rubro y fecha)	000529 DEL 05 DE ABRIL DE 2021			6. VALOR NO EJECUTADO (3 - 4 - 5)	5,451,156

OBJETO DEL CONTRATO: PRESTAR APOYO EN EL DEPARTAMENTO COMERCIAL EN TODO LO CONCERNIENTE AL CONTACT CENTER DE EMPOCALDAS 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 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021

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

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



Manizales, 30 de Septiembre de 2021

**EL JEFE DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL DE EMPOCALDAS S.A E.S.P.  
EN CALIDAD DE SUPERVISOR DEL CONTRATO No. 135 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.6 del Contrato 135 de 2021, correspondiente al mes de Septiembre de 2021.

Para constancia se firma a los treinta (30) días del mes de Septiembre de 2021.



**JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS**  
Jefe Departamento Comercial  
Supervisor

Manizales, 30 de Septiembre de 2021

EL JEFE DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL DE EMPOCALDAS S.A.S.P.  
EN CALIDAD DE SUPERVISOR DEL CONTRATO No. 135 DE 2021

CERTIFICA QUE:

La controlador JENIFER ELIANA MURCIL ORTEGÓN, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.053.846.121, cumplió satisfactoriamente con las actividades asignadas en el informe que reporta en el Acta Parcial No. 8 del Contrato 135 de 2021, correspondiente al mes de Septiembre de 2021.

Para constancia se firma a las treinta (30) días del mes de Septiembre de 2021.

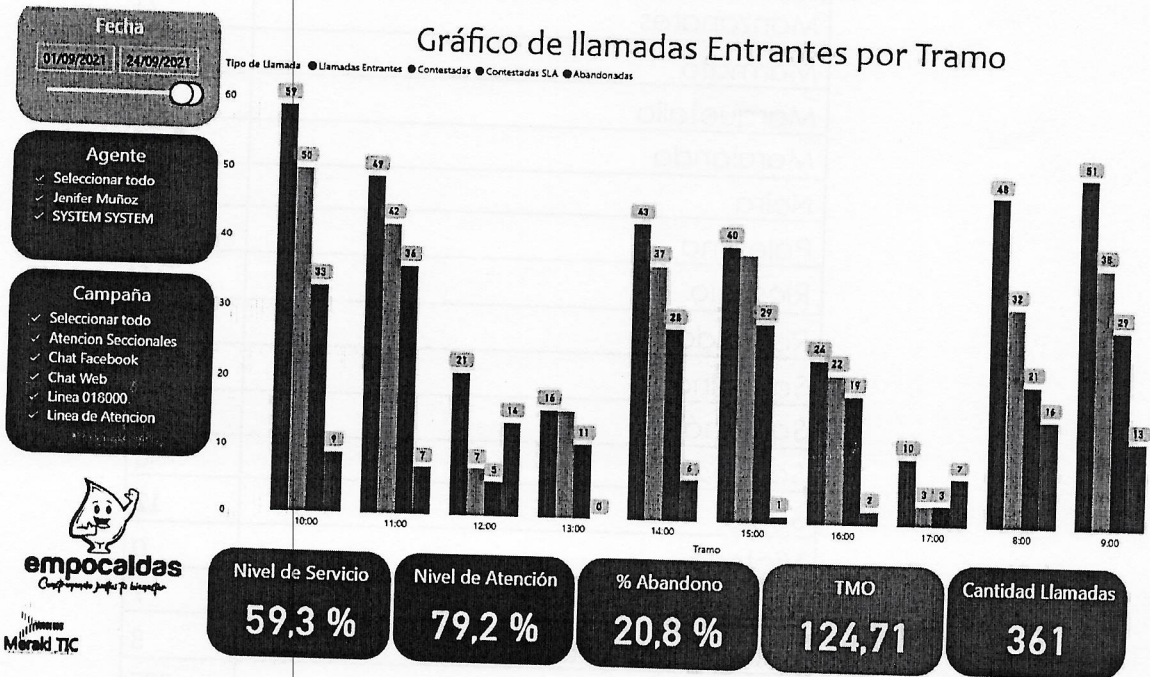
JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS  
Jefe Departamento Comercial  
Supervisor

## INFORME DE ACTIVIDADES No. 6

**REFERENCIA:** Actividades realizadas a cargo del Contrato No. 135 de 2021, correspondiente al acta parcial de pago No. 06.

**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 SEPTIEMBRE de 2021, dando cumplimiento al objeto del contrato de la referencia:

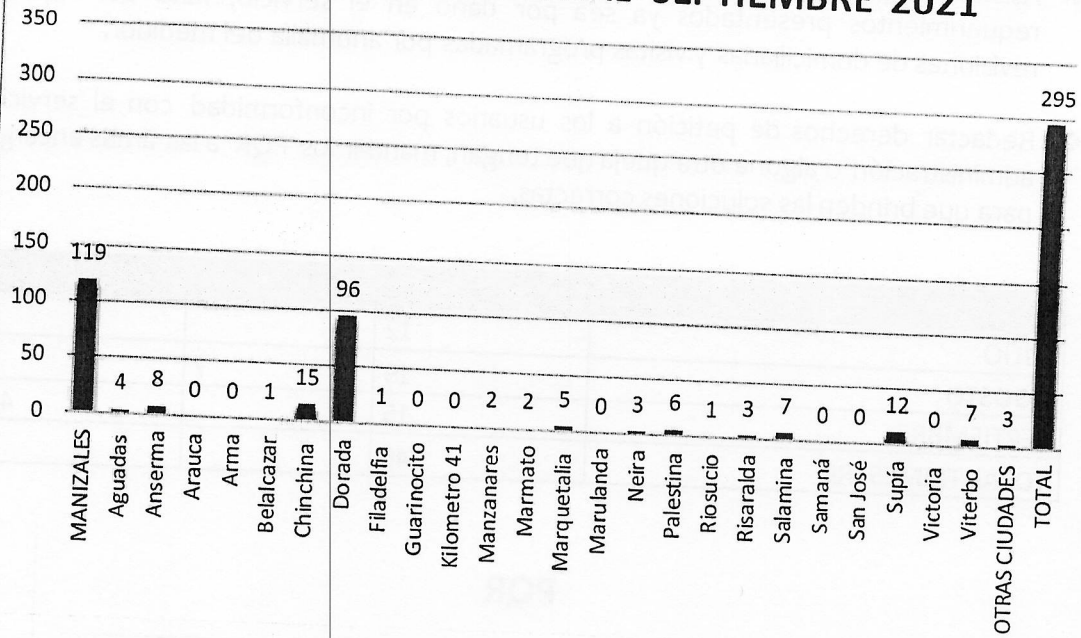
- ❖ Prestar atención a los usuarios y/o suscriptores por medio telefónico a cada una de las inquietudes e inconformidades que presenten con el servicio, así mismo; transferir llamadas al funcionario competente de la empresa cuando sea requerido.



- ❖ Atender quejas, reclamos y solicitudes por medio electrónico como envió de facturación, claridad de medios de pago y valores facturados en el mes.

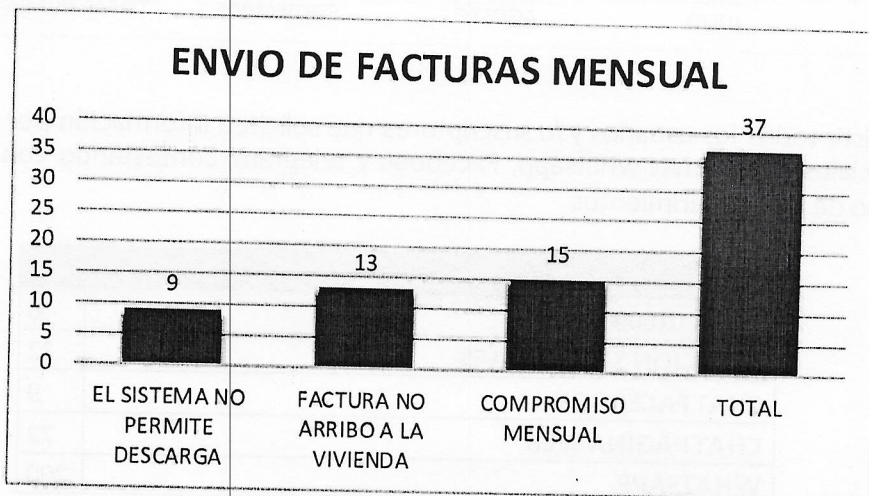
LLAMADAS POR SECCIONAL SEPTIEMBRE 2021	
<b>MANIZALES</b>	<b>119</b>
Aguadas	4
Anserma	8
Arauca	0
Arma	0
Belalcazar	1
Chinchina	15
Dorada	96
Filadelfia	1
Guarinocito	0
Kilometro 41	0
Manzanares	2
Marmato	2
Marquetalia	5
Marulanda	0
Neira	3
Palestina	6
Riosucio	1
Risaralda	3
Salamina	7
Samaná	0
San José	0
Supía	12
Victoria	0
Viterbo	7
<b>OTRAS CIUDADES</b>	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>295</b>

## LLAMADAS POR SECCIONAL SEPTIEMBRE 2021



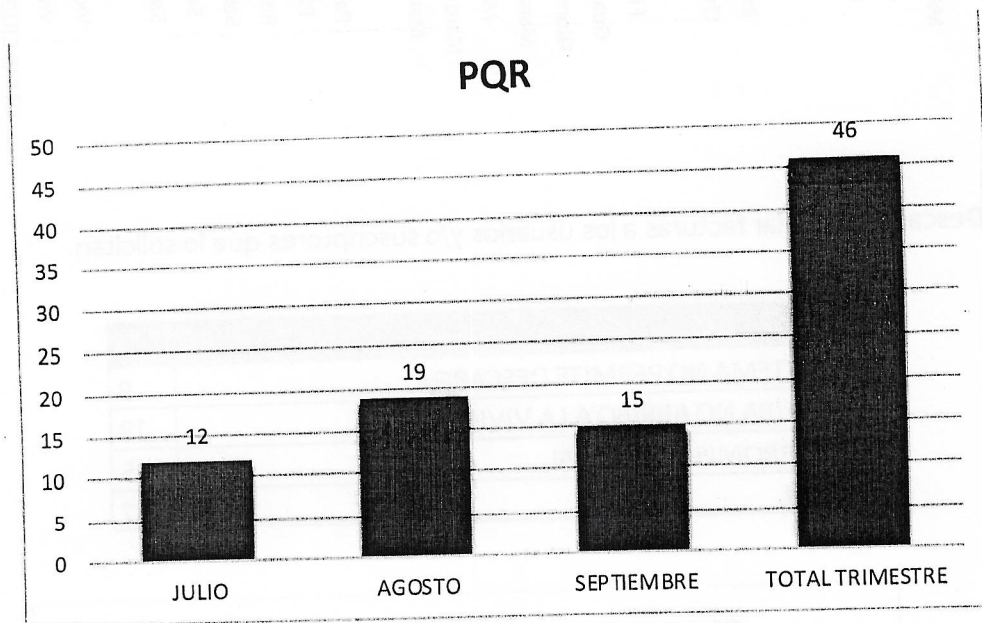
❖ Descargar y enviar facturas a los usuarios y/o suscriptores que lo solicitan.

ENVIO DE FACTURAS MENSUAL	
EL SISTEMA NO PERMITE DESCARGA	9
FACTURA NO ARRIBO A LA VIVIENDA	13
COMPROMISO MENSUAL	15
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>



- ❖ 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.
- ❖ Redactar derechos de petición a los usuarios por inconformidad con el servicio, la administración o alguna otra queja que tengan, mandar los PQR a las áreas encargadas para que brinden las soluciones correctas.

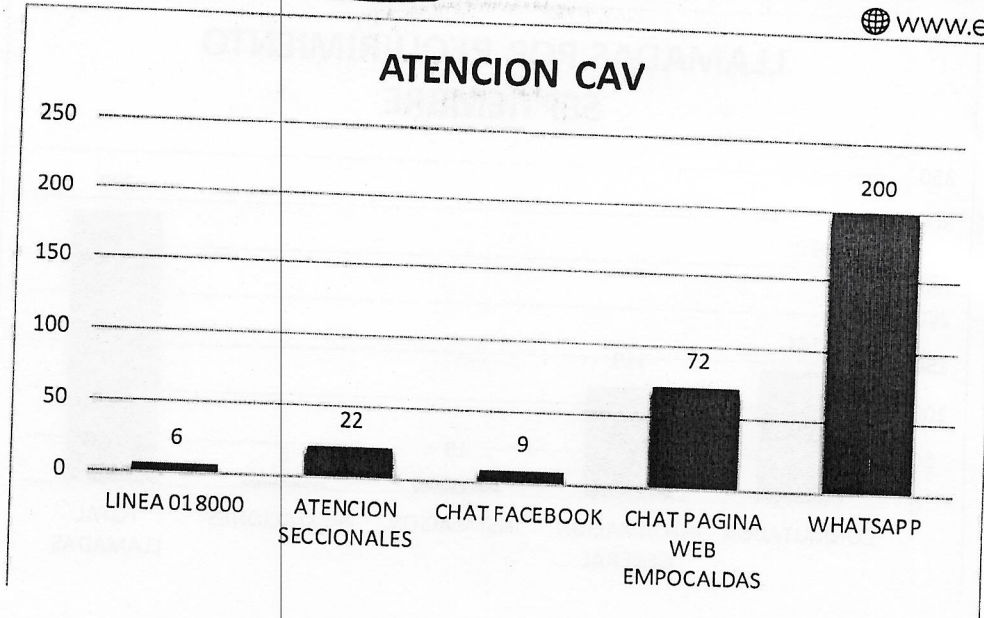
PQR	TOTAL MES	INCREMENTO	DECREMENTO
JULIO	12		
AGOSTO	19	7	
SEPTIEMBRE	15		4
<b>TOTAL TRIMESTRE</b>	<b>46</b>		



- ❖ 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

ATENCION CAV	
LINEA 018000	6
ATENCION SECCIONALES	22
CHAT FACEBOOK	9
CHAT PAGINA WEB	72
WHATSAPP	200





❖ Atender las líneas telefónicas 018000968118 y 8867080.

LLAMADAS POR REQUIRIMIENTO SEPTIEMBRE	
CONMUTADOR	141
INFORMACION GENERAL	119
INSTALACION	19
PRESTACIONES	8
<b>TOTAL LLAMADAS</b>	<b>287</b>




- ❖ Actualizar la base de datos de los usuarios que se comunican al contact-center
- ❖ 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

 F-GF-02 Versión 4 Enero 2021	<b>GESTION FINANCIERA</b>		<b>N°</b> DMA 742
	<b>DOCUMENTOS SOPORTE EN ADQUISICIONES EFECTUADAS A NO OBLIGADOS A FACTURAR</b>		

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS  
 NIT. 890.803.239-9

SECCIONAL	MANIZALES	CENTRO DE COSTOS	11302
-----------	-----------	------------------	-------

REGIMEN COMUN, AUTORRETENEDOR  
 OFICINAS: CARRERA 23 No. 75-89. PBX: 8867080 FAX 8865566

RESOLUCIÓN DIAN N° 18744001898149 DESDE DMA1 HASTA DMA50,000 VIGENCIA DESDE 10/08/2020 HASTA 10/02/2022

<b>CIUDAD Y FECHA:</b>	MANIZALES, 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS:</b>	JENNIFER ELIANA MUÑOZ ORTEGÓN		
<b>CEDULA O NIT:</b>	1,053,846,151		
<b>DIRECCION:</b>	CRA 18 CIL LA FRANCIA	<b>TELEFONO</b>	3106247876

**DESCRIPCION DE LA OPERACIÓN** CONTRATO 135 DE 2021

PRESTAR APOYO EN EL DEPARTAMENTO COMERCIAL EN TODO LO CONCERNIENTE AL CONTACT CENTER DE EMPOCALDAS S.A ESP 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.

Nombre	JENNIFER ELIANA MUÑOZ ORTEGÓN	SUBTOTAL:	\$ 1,817,052
Cedula	1,053,846,151	TOTAL RETENCIONES	
FIRMA DE ACEPTACION VENDEDOR		TOTAL A PAGAR:	\$ 1,817,052

En mi calidad de Administrador de la Seccional, CERTIFICO, que durante la atención del evento que generó el gasto urgente e imprescindible, no fue posible encontrar un proveedor responsable de IVA y por ende se procedió a realizar la compra con un proveedor no responsable de IVA.

*JENNIFER ELIANA MUÑOZ*  
 FIRMA

1. Nombre del Proyecto  
 2. Objetivo  
 3. Justificación  
 4. Impacto  
 5. Beneficiarios  
 6. Presupuesto  
 7. Fecha de Ejecución  
 8. Responsable  
 9. Estado  
 10. Observaciones

Este documento tiene como finalidad registrar los datos básicos de los proyectos que se ejecuten en el marco del Plan de Desarrollo Municipal de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., para el periodo 2011-2015, con el fin de facilitar el seguimiento y la evaluación de los mismos.

El presente documento debe ser diligenciado por el responsable del proyecto, quien deberá proporcionar la información solicitada en los ítems que se detallan a continuación.

Este documento debe ser diligenciado en su totalidad y debe ser entregado al Departamento Administrativo de Planeación Municipal, en el momento de la inscripción del proyecto.

Este documento debe ser diligenciado en su totalidad y debe ser entregado al Departamento Administrativo de Planeación Municipal, en el momento de la inscripción del proyecto.

Este documento debe ser diligenciado en su totalidad y debe ser entregado al Departamento Administrativo de Planeación Municipal, en el momento de la inscripción del proyecto.

Este documento debe ser diligenciado en su totalidad y debe ser entregado al Departamento Administrativo de Planeación Municipal, en el momento de la inscripción del proyecto.

Este documento debe ser diligenciado en su totalidad y debe ser entregado al Departamento Administrativo de Planeación Municipal, en el momento de la inscripción del proyecto.

Este documento debe ser diligenciado en su totalidad y debe ser entregado al Departamento Administrativo de Planeación Municipal, en el momento de la inscripción del proyecto.

Este documento debe ser diligenciado en su totalidad y debe ser entregado al Departamento Administrativo de Planeación Municipal, en el momento de la inscripción del proyecto.

PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES  
 PLANILLA NRO. 8615414942  
 REFERENCIA DE PAGO (PIN): 8612639345  
 Fecha Pago Planilla: 2021-09-16

DATOS DEL APORTANTE

RAZÓN SOCIAL	JENIFER ELIANA MUÑOZ ORTEGON	TIPO DE PERSONA	Natural	TIPO DE DOCUMENTO	Cédula de Ciudadanía
Nro. DE IDENTIFICACIÓN	1053846151	D.V.	0	TIPO DE APORTANTE	Independiente
DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA	CRA 18 1 A ENTRADA ANTIGUA	DEPARTAMENTO	CALDAS	MUNICIPIO	MANIZALES
ACTIVIDAD ECONÓMICA	8299	CORREO ELECTRÓNICO	JENNYORTEGON8@GM AIL.COM	TELÉFONO	3106247876
FAX	0	SUCURSAL	0	NOMBRE SUCURSAL	
TIPO DE ENTIDAD	Privada	ARL	POSITIVA	Tipo de aportante	Independiente

REPRESENTANTE LEGAL

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

PERÍODO COTIZACIÓN PENSIÓN		PERÍODO COTIZACIÓN SALUD		FORMA DE PRESENTACIÓN	
Año: 2021	Mes: 08	Año: 2021	Mes: 08	Único	
Nro. DE TRABAJADORES		Vlr. TOTAL NÓMINA		Nro. DE RADICACIÓN	
1		\$0		8615414942	

PAGADA

IDENTIFICACIÓN DEL AFILIADO										Salario
Identificación	Tipo Vinculación	Subtipo	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	Fecha Ing	R E T	Fecha Ret	T D A	T D A	T D A	T D A	T D A	T D A	T D A	T D A	T D A	T D A	T D A	T D A	T D A	T D A	T D A	T D A
CC - 1053846151																				

SISTEMA GENERAL DE PENSIONES											
Identificación	AFP	Días Cotizados	IBC pensión	Tarifa	Cot Obl	Cot Vol Afil	Cot Vol Aport	Total Cot	Fondo Sol	Fondo Substencional	Vlr no ret
CC - 1053846151	PORVENIR	30	\$908.526	0.1600000	\$145.400	\$0	\$0	\$145.400	\$0	\$0	\$0

SISTEMA GENERAL DE SALUD										SISTEMA GENERAL DE RIESGOS									
Identificación	EPS	Días Cot	IBC salud	Tarifa	Cot Obl	UPC Adic	Núm Aut EG	Valor EG	Núm Aut Lic	Valor Lic	Días Cot	IBC Riesgos	C6 CT	Tarifa	Cot Obl				
CC - 1053846151	NUEVA E.P.S. S.A.	30	\$908.526	0.1250000	\$113.600	\$0	0	\$0	0	\$0	30	\$908.526	8908239	0.0052200	\$4.800				

APORTES PARAFISCALES															
Identificación	CCF	Días Cot CCF	IBC Cajas	Tarifa CCF	Aporte CCF	Tarifa SENNA	Aporte SENNA	Tarifa ICBF	Aporte ICBF	Tarifa ESAP	Aporte ESAP	Tarifa Min Edu	Aporte Min Edu		
CC-1053846151	SIN CCF	0	\$0	0.0000000	\$0	0.0000000	\$0	0.0000000	\$0	0.0000000	\$0	0.0000000	\$0		

TOTALES PARA EL PERÍODO 2021 - 08

TOTAL APORTES DEL PERÍODO A PENSIÓN POR ADMINISTRADORA											
ADMINISTRADO RA	NÚM AFIL	VLR TOTAL COT OBL	VLR COTIZACIÓN VOL AFIL	VLR COTIZACIÓN VOL APOR	VLR APOORTE FONDO PENSION SOL	VLR APOORTE FONDO PENSION SUBS	DÍAS MORA	VLR INTERESES	VLR INTERESES FONDO DE SOLIDARIDAD	VLR INTERESES FONDO DE SUBSISTENCIA	TOTAL PAGAR
POYVENIR	1	\$145.400	\$0	\$0	\$0	\$0	0	\$0	\$0	\$0	\$145.400

TOTAL APORTES DEL PERÍODO A SALUD POR ADMINISTRADORA

ADMINISTRADO RA	NÚM AFIL	VLR TOTAL COT OBL	VLR UPC	AUT. IGE	VLR IGE	AUT. DESC IMA	VLR IMA	VLR NETO APOORTE S DE COT	DÍAS MORA	VLR INTERESES COT OBL	VLR INTERESES COT OBL	SUBTOT AL APOORTE S COT	SUBTOT AL APOORTE S	RADICA CION AUTOLI O INICIA L	SALDO FAVOR PERÍOD O ANTERI OR COT OBL	SALDO FAVOR PERÍOD O ANTERI OR UPC	TOTAL PAGAR COT OBL	TOTAL PAGAR UPC	FONDO DE SOL SALUD	TOTAL PAGAR
NUVEVA E.P.S. S.A.	1	\$113.600	\$0	0	\$0	0	\$0	\$113.600	0	\$0	\$0	\$113.600	\$0	0	\$0	\$0	\$113.600	\$0	\$0	\$113.600

TOTAL APORTES DEL PERÍODO A RIESGOS PROFESIONALES POR ADMINISTRADORA

ADMINISTRADO RA	NÚM AFIL	VLR TOTAL COT OBL	NÚM AUT PAGO INCAPACIDA DES	VLR INCAPACIDA DES	VLR APORTES PAGADOS A OTROS RIESGOS	VLR NETO APORTES COTIZACIÓN	DÍAS MORA	INT MORA COT OBL	SUBTOTAL APORTES COT	NÚM RAD AUTOLIQUID ACION INICIAL	SALDO A FAVOR PERÍOD O ANTERIOR	FONDO SOL RIESGOS PROFESIONALES	TOTAL PAGAR
POSITIVA	1	\$4.800	0	\$0	\$0	\$4.800	0	\$0	\$4.800	0	\$0	\$0	\$4.800

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	SALUD	PENSIONES	RIESGOS PROFESIONALES	VALOR
TOTAL ENTIDADES	1	1	1	\$113.600
TOTAL ENTIDADES	1	1	1	\$145.400
TOTAL A PAGAR	1	1	1	\$4.800

TOTAL A PAGAR		TOTAL ENTIDADES		VALOR	
CONCEPTO					
CAJAS DE COMPENSACIÓN	0			\$0	
SENA	1			\$0	
ICBF	1			\$0	
ESAP	1			\$0	
MINISTERIO DE EDUCACIÓN	1			\$0	
GRAN TOTAL	1			\$263.800	