



F-GC-29
Versión 4
Junio de 2020

GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

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

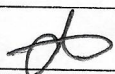
# CONTRATO Y AÑO	135 DE 2021	Acta N°	7	1. VALOR INICIAL (incluido IVA)	16.763.770
				2. VALOR ADICION (+)	
CONTRATISTA	JENNIFER ELIANA MUÑOZ ORTEGÓN			3. VALOR TOTAL (1+2)	16.763.770
NIT O CC:	1.053.846.151			4. VALOR ACTAS ANTERIORES (-)	11.312.614
CDP (#, rubro y fecha)	00442 DEL 23 DE MARZO DE 2021			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)	3.634.104

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			
1- Acta original			✓ # FOLIOS
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.

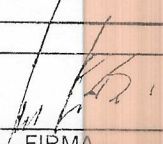

NOMBRE DE QUIEN RECIBE


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

29 DE OCTUBRE DE 2021

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

ACTA PARCIAL DE PAGO No. 07

CONTRATO: 135 DE 2021

OBJETO: 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.

CONTRATISTA: JENNIFER ELIANA MUÑOZ ORTEGÓN

CEDULA: 1.053.846.151

VALOR DEL CONTRATO: \$ 16.763.770

VALOR ACTA: \$ 1.817.052

CONTROL FINANCIERO	
VALOR DEL CONTRATO	\$ 16.763.770
ACTA PARCIAL No. 01	\$ 2.227.354
ACTA PARCIAL No. 02	\$ 1.817.052
ACTA PARCIAL No. 03	\$ 1.817.052
ACTA PARCIAL No. 04	\$ 1.817.052
ACTA PARCIAL No. 05	\$ 1.817.052
ACTA PARCIAL No. 06	\$ 1.817.052
ACTA PARCIAL No. 07	\$ 1.817.052
SALDO POR PAGAR	\$ 3.634.104

En Manizales, Caldas a los veintinueve (29) días del mes de octubre 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. 07, correspondiente al contrato 135 de 2021.


Manizales, 29 de octubre 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.7 del Contrato 135 de 2021, correspondiente al mes de octubre de 2021.

Para constancia se firma a los veintinueve (29) días del mes de octubre de 2021.



JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS
Jefe Departamento Comercial
Supervisor

INFORME DE ACTIVIDADES No. 7

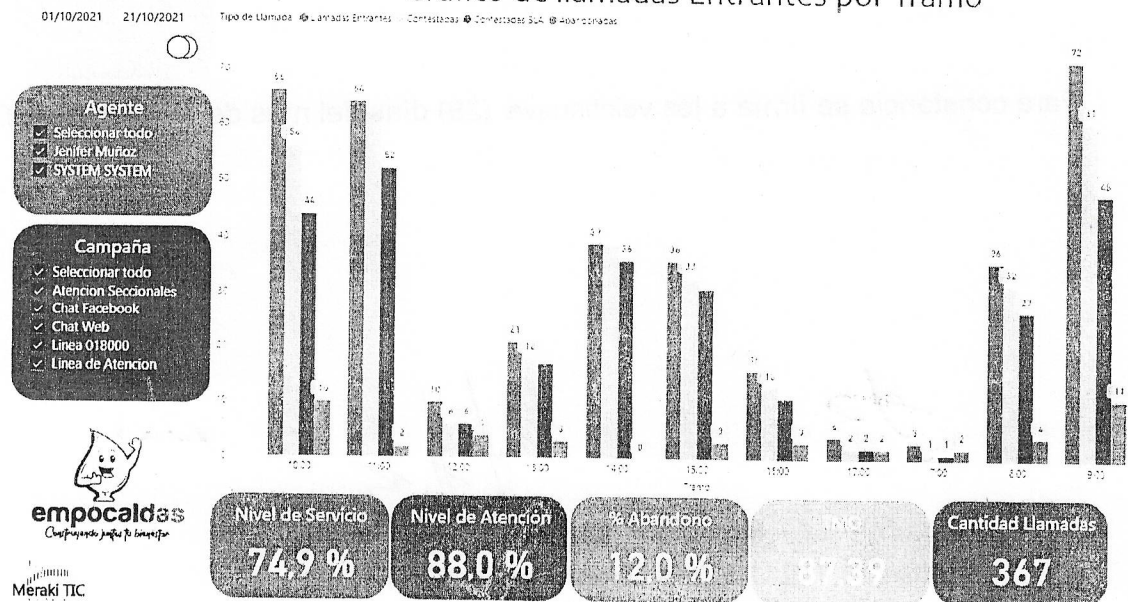
REFERENCIA: Actividades realizadas a cargo del Contrato No. 135 de 2021, correspondiente al acta parcial de pago No. 07.

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.

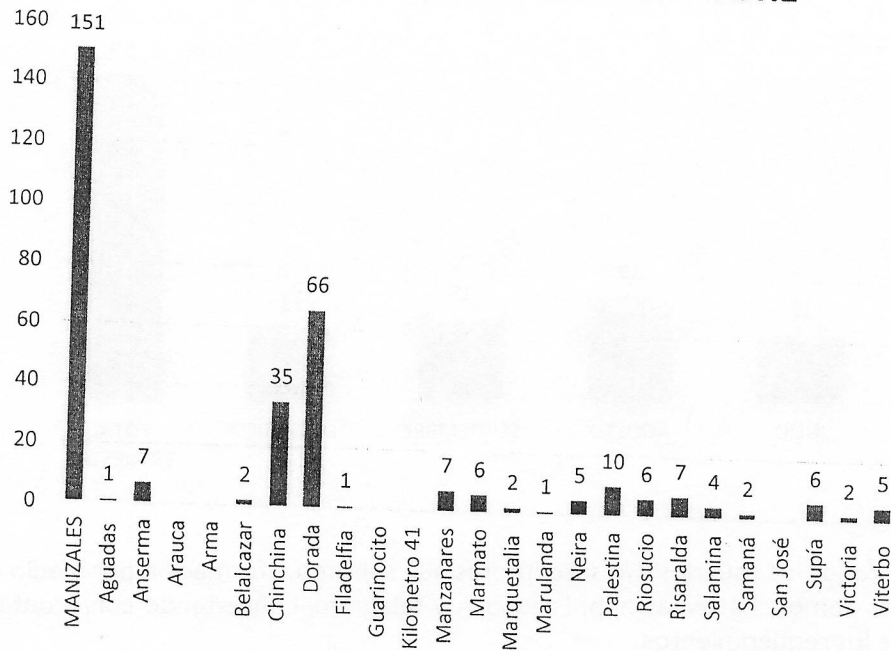
A continuación me permito relacionar las actividades realizadas en el mes de OCTUBRE de 2021, dando cumplimiento al objeto del contrato de la referencia:

- ❖ 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.

Gráfico de llamadas Entrantes por Tramo



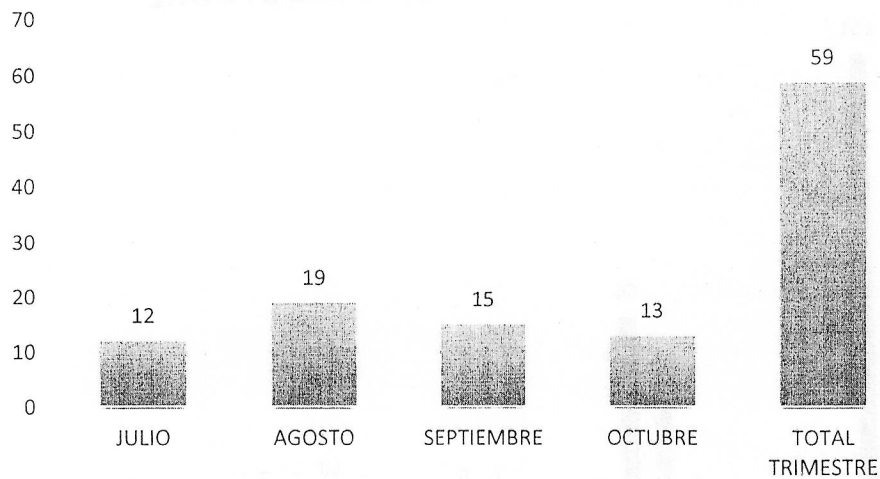
LLAMADAS POR SECCIONAL OCTUBRE



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

ENVIO DE FACTURAS MENSUAL		
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
EL SISTEMA NO PERMITE DESCARGA	9	12
FACTURA NO ARRIBO A LA VIVIENDA	13	10
COMPROMISO MENSUAL	15	20
TOTAL	37	42

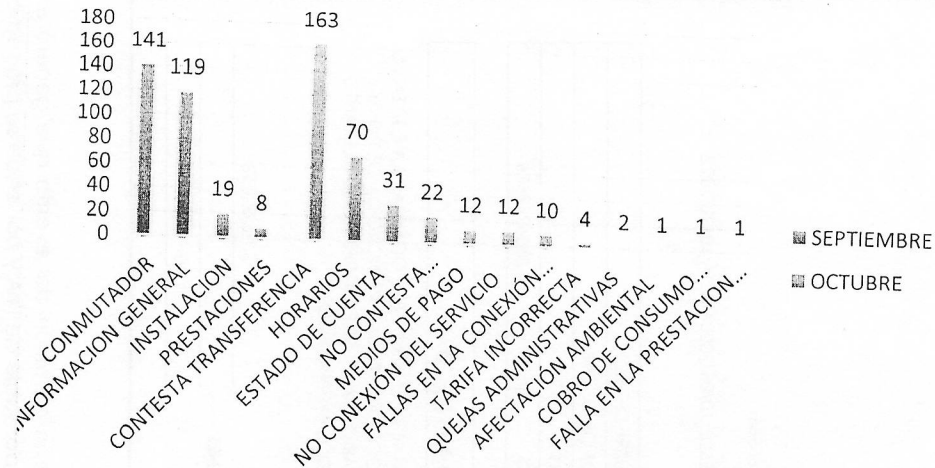
PQR CONTACT CENTER



- ❖ 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		
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
LINEA 018000	6	4
ATENCION SECCIONALES	22	15
CHAT FACEBOOK	9	14
CHAT PAGINA WEB EMPOCALDAS	72	78
WHATSAPP	200	138

LLAMADAS POR REQUIRIMIENTO



- ❖ 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 Ortegaón
JENNIFER ELIANA MUÑOZ ORTEGÓN
 C.C: 1.053.846.151
 Contratista
 Departamento Comercial



F-GF-02
Versión 4
Enero 2021

GESTION FINANCIERA

**DOCUMENTOS SOPORTE EN ADQUISICIONES EFECTUADAS A NO
OBLIGADOS A FACTURAR**

N°

DMA 813

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS

NIT. 890.803.239-9

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

REGIMEN COMUN, AUTORRETIENEDOR

OFICINAS: CARRERA 23 N°. 75-82 PBX. 8867080 FAX 8865566

RESOLUCIÓN DIAN N° 18764001898149 DESDE DMA 1 HASTA DMA50.000 VIGENCIA DESDE 10/08/2020 HASTA 10/02/2022

CIUDAD Y FECHA:	MANIZALES, 29 DE OCTUBRE DE 2021		
NOMBRES Y APELLIDOS:	JENNIFER ELIANA MUÑOZ ORTEGÓN		
CEDULA O NIT:	1.053.846.151	TELEFONO	3106247876
DIRECCION:	CRA 18 CLL 1A LA FRANCIA		

DESCRIPCION DE LA OPERACIÓN

CONTRATO 135 DE 2021

PRESTAR APOYO EN EL DEPARTAMENTO COMERCIAL EN TODO LO CONCERNIENTE AL CONTACT CENTER DE EMPICALDAS S.A. ESP EN LO RELACIONADO CON: SERVICIO AL CLIENTE, TELEFONICO, CHAT, CORREO ELECTRONICO, CAV VIRTUAL, RADICACION DE POR 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 Ortega
FIRMA



ASOPAGOS
S.a.

PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES
PLANILLA NRO. 8615716574
REFERENCIA DE PAGO (PIN): 8612639345
Fecha Pago Planilla: 2021-10-04

PAGADA

RAZÓN SOCIAL		DATOS DEL APORTANTE		Cédula de Ciudadanía	
Nro. DE IDENTIFICACIÓN	JENIFER ELIANA MUÑOZ ORTEGON	TIPO DE PERSONA	Natural	TIPO DE DOCUMENTO	Independiente
DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA	1053846151 CRA 18 1 A ENTRADA ANTIGUA	D.V.	0	TIPO DE APORTANTE	MANIZALES
ACTIVIDAD ECONÓMICA	8299	DEPARTAMENTO	CALDAS	MUNICIPIO	3106247876
FAX	0	CORREO ELECTRÓNICO	JENNYORTEGON8@GM AII.COM	TELÉFONO	
TIPO DE ENTIDAD	Privada	SUCURSAL	0	NOMBRE SUCURSAL	
		ARL	POSITIVA	Tipo de aportante	Independiente
REPRESENTANTE LEGAL					
Nro. DE IDENTIFICACIÓN		PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO	
PRIMER NOMBRE		SEGUNDO NOMBRE			
PERÍODO COTIZACIÓN PENSIÓN					
Año: 2021	Mes: 09	PERÍODO COTIZACIÓN SALUD		FORMA DE PRESENTACIÓN	
Nro. DE TRABAJADORES	1	Año: 2021	Mes: 09	Único	
		Vlr. TOTAL NÓMINA		Nro. DE RADICACIÓN	
		\$0		8615716574	

TOTALES PARA EL PERÍODO 2021 - 09										
TOTAL APORTES DEL PERÍODO A PENSIÓN POR ADMINISTRADORA										
ADMINISTRADO	NÚM AFIL	VLR TOTAL COT OBL	VLR COTIZACIÓN VOL AFIL	VLR COTIZACIÓN VOL APOR	VLR APORTE FONDO PENSIÓN SOL	DÍAS MORA	VLR INTERESES	VLR INTERESES FONDO DE SOLIDARIDAD	VLR INTERESES FONDO DE SUBSISTENCIA	TOTAL PAGAR
PORVENIR	1	\$145.400	\$0	\$0	\$0	0	\$0	\$0	\$0	\$145.400

TOTAL APORTES DEL PERÍODO A SALUD POR ADMINISTRADORA																			
ADMINISTRADORA	NÚM AFIL	VLR TOTAL COT OBL	VLR UPG	AUT. IGE	VLR IGE	AUT. DESC LMA	VLR LMA	VLR APORTES DE COT	DÍAS MORA	VLR INTERESES COT OBL	SUBTOT AL APORTES COT	SUBTOT AL APORTES COT	RADICACIÓN AUTOLIMINIA	SALDO FAVOR PERÍODO ANTERIOR OBL	SALDO FAVOR PERÍODO ANTERIOR OBL	TOTAL PAGAR COT OBL	TOTAL PAGAR UPC	FONDO DE SOL SALUD	TOTAL PAGAR
NUEVA E.P.S. S.A.	1	\$113.600	\$0	0	\$0	0	\$0	\$113.600	0	\$0	\$113.600	\$0	0	\$0	\$0	\$113.600	\$0	\$0	\$113.600

TOTAL APORTES DEL PERÍODO A RIESGOS PROFESIONALES POR ADMINISTRADORA														
ADMINISTRADORA	NÚM AFIL	VLR TOTAL COT OBL	VLR INCAPACIDAD DES	VLR INCAPACIDAD DES	VLR APORTES PAGADOS A OTROS RIESGOS	VLR NETO APORTES COTIZACIÓN	DÍAS MORA	DÍAS MORA	INT MORA COT OBL	SUBTOTAL APORTES COT	NÚM RAD AUTOLIMINIA	SALDO A FAVOR PERÍODO ANTERIOR	FONDO SOL RIESGOS PROFESIONALES	TOTAL PAGAR
POSITIVA	1	\$4.800	\$0	\$0	\$0	\$4.800	0	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	VALOR
SALUD	\$113.600
PENSIONES	\$145.400
RIESGOS PROFESIONALES	\$4.800

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S.A E.S.P
EMPOCALDAS S.A E.S.P

NIT 890.803.239:9

REGISTRO PRESUPUESTAL
NUMERO 000529

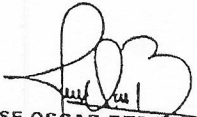


FECHA DE EXPEDICION 2021/04/05
CERTIFICADO DISPON. NRO - 000442
COMPROMISO QUE AMPARA CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS N° 0135 ABR 05 DE 2021 PRESTAR APOYO
EN EL DEPARTAMENTO COMERCIAL EN TODO LO CONCERNIENTE AL CONTAC CENTER
BENEFICIARIO MUÑOZ ORTEGON JENIFER ELIANA
C.C NRO 1053846151

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

RUBRO APROPIACION	DESCRIPCION	VALOR
22019898	OTROS GASTOS DE COMERCIALIZACION	16,763,770
TOTAL REGISTRO PRESUPUESTAL		16,763,770

PLAZO DE EJECUCION 270 DIAS


JOSE OSCAR BEDOYA AGUIRRE
Jefe Sección Presupuesto

