



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°	8	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 (-)	13.129.666
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)	1.817.052

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	
<b>DOCUMENTO VERIFICADOS</b>			
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

<b>DOCUMENTOS ANEXOS CON DESTINO A TESORERÍA</b>	
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 NOVIEMBRE DE 2021

<b>DATOS DEL SUPERVISOR</b>		
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

**ACTA PARCIAL DE PAGO No. 08**

**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

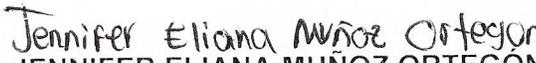
CONTROL FIANNCIERO	
<b>VALOR DEL CONTRATO</b>	<b>\$ 16.763.770</b>
ACTA PARCIAL No. 01	\$ 2.227.354
ACTA PARCIAL No. 02	\$1.817.052
ACTA PARCIAL No. 03	\$1.817.052
ACTA PARCIAL No. 04	\$1.817.052
ACTA PARCIAL No. 05	\$1.817.052
ACTA PARCIAL No. 06	\$1.817.052
ACTA PARCIAL No. 07	\$1.817.052
ACTA PARCIAL No. 08	\$1.817.052
<b>SALDO POR PAGAR</b>	<b>\$ 1.817.052</b>

En Manizales, Caldas a los treinta (30) días del mes de noviembre 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. 08, 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 octubre 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



PRIMERO  
LA GENTE

f Empocaldas @empocaldas\_oficial

✉ empo@empocaldas.com.co

🌐 www.empocaldas.com.co

Manizales, 30 de noviembre 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.8 del Contrato 135 de 2021, correspondiente al mes de noviembre de 2021.

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

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



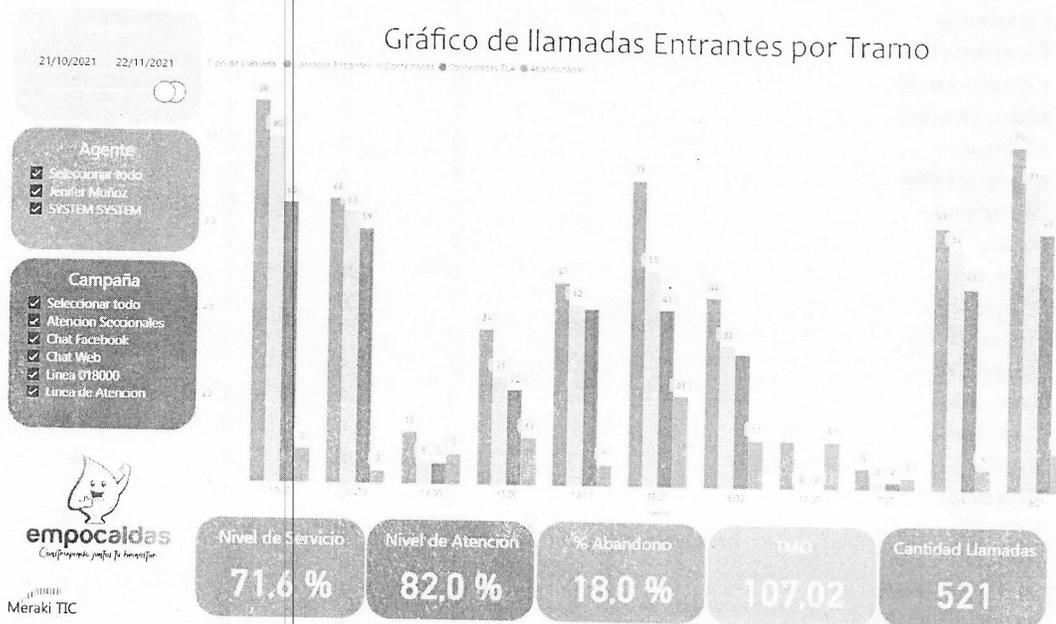
## INFORME DE ACTIVIDADES No. 8

**REFERENCIA:** Actividades realizadas a cargo del Contrato No. 135 de 2021, correspondiente al acta parcial de pago No. 08.

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

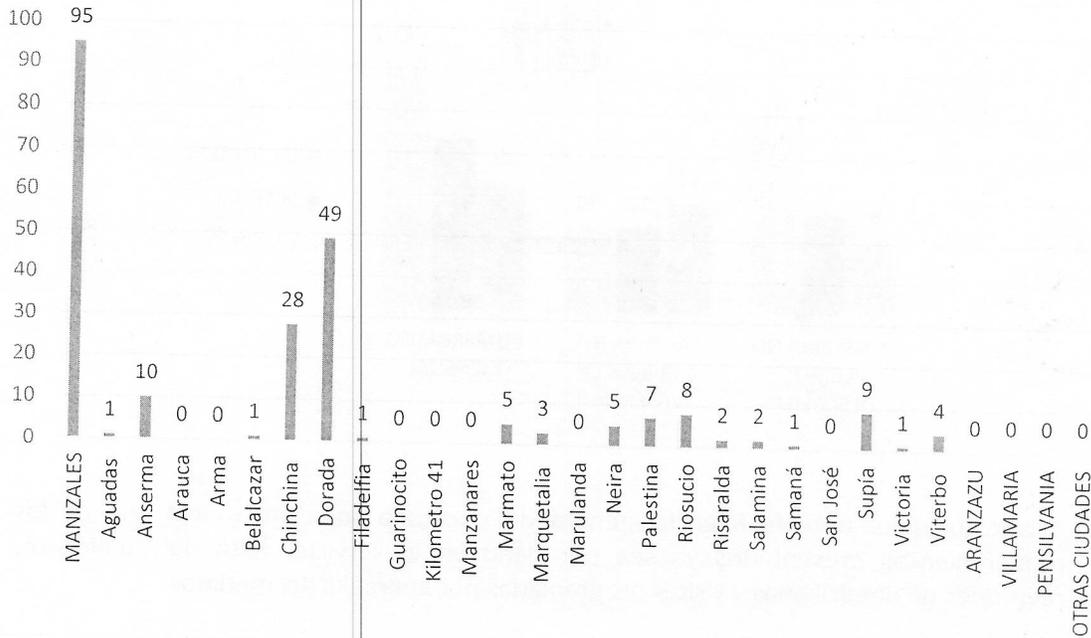
- ❖ Prestar atención a los usuarios y/o suscriptores por medio telefónico a cada una de las inquietudes e inconformidades que presenten con el servicio, así mismo; transferir llamadas al funcionario competente de la empresa cuando sea requerido.



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

<b>CONTACT CENTER</b>				
<b>PERIODOS</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	
<b>LLAMADAS POR SECCIONAL</b>	<b>sep-21</b>	<b>oct-21</b>	<b>nov-21</b>	<b>TOTAL POR MUNICIPIO</b>
<b>MANIZALES</b>	119	151	95	961
Aguadas	4	1	1	17
Anserma	8	7	10	76
Arauca	0	0	0	0
Arma	0	0	0	0
Belalcázar	1	2	1	9
Chinchina	15	35	28	240
Dorada	96	66	49	521
Filadelfia	1	1	1	7
Guarinocito	0	0	0	0
Kilometro 41	0	0	0	0
Manzanares	2	7	0	18
Marmato	2	6	5	37
Marquetalia	5	2	3	20
Marulanda	0	1	0	2
Neira	3	5	5	53
Palestina	6	10	7	80
Riosucio	1	6	8	35
Risaralda	3	7	2	42
Salamina	7	4	2	29
Samaná	0	2	1	9
San José	0	0	0	1
Supia	12	6	9	49
Victoria	0	2	1	7
Viterbo	7	5	4	55
ARANZAZU	0	0	0	1
YILLAMARIA	0	0	0	1
PENSILVANIA	0	0	0	0
OTRAS CIUDADES	3	0	0	8
<b>TOTAL DE LLAMADAS CONTESTADAS</b>	<b>295</b>	<b>326</b>	<b>232</b>	<b>2278</b>
<b>NIVEL DE SERVICIO</b>	61%	70%	72%	
<b>NIVEL DE ATENCION</b>	80%	82%	82%	
<b>ABANDONO</b>	20%	18%	18%	
<b>TIEMPO MEDIO DE OCUPACION (TMO)</b>	118,82	87,06	107,02	
<b>CANTIDAD DE LLAMADAS</b>	437	608	521	
<b>TOTAL LLAMADAS NO CONTESTADAS</b>	<b>88</b>	<b>109</b>	<b>26</b>	<b>700</b>

## LLAMADAS POR SECCIONAL NOVIEMBRE

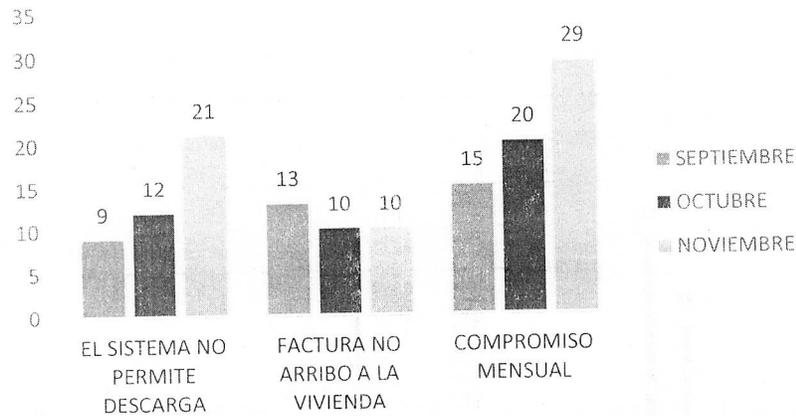


❖ Descargar y enviar facturas a los usuarios y/o suscriptores que lo solicitan.

### ENVIO DE FACTURAS MENSUAL

	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
EL SISTEMA NO PERMITE DESCARGA	9	12	21
FACTURA NO ARRIBO A LA VIVIENDA	13	10	10
COMPROMISO MENSUAL	15	20	29
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>42</b>	<b>60</b>

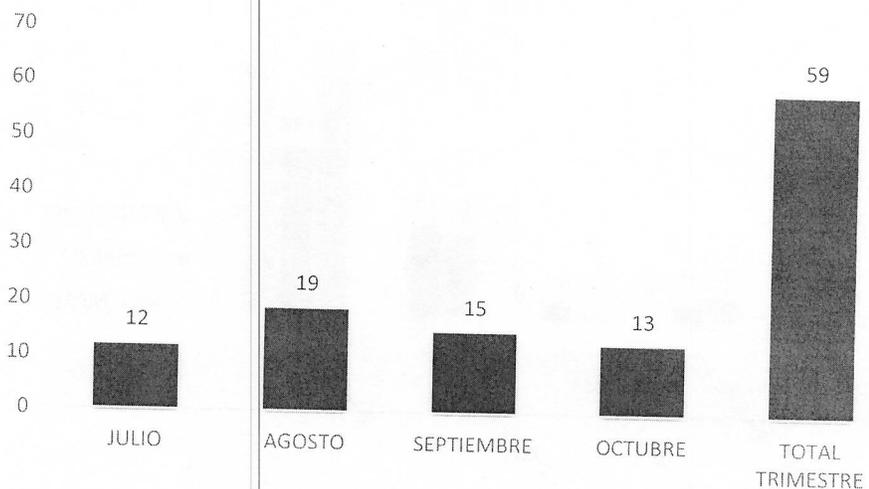
## ENVIO DE FACTURAS MENSUAL



- ❖ 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 CONTACT CENTER	TOTAL MES	INCREMENTO	DECREMENTO
JULIO	12		
AGOSTO	19	7	
SEPTIEMBRE	15		4
OCTUBRE	13		2
NOVIEMBRE	12		1
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>		

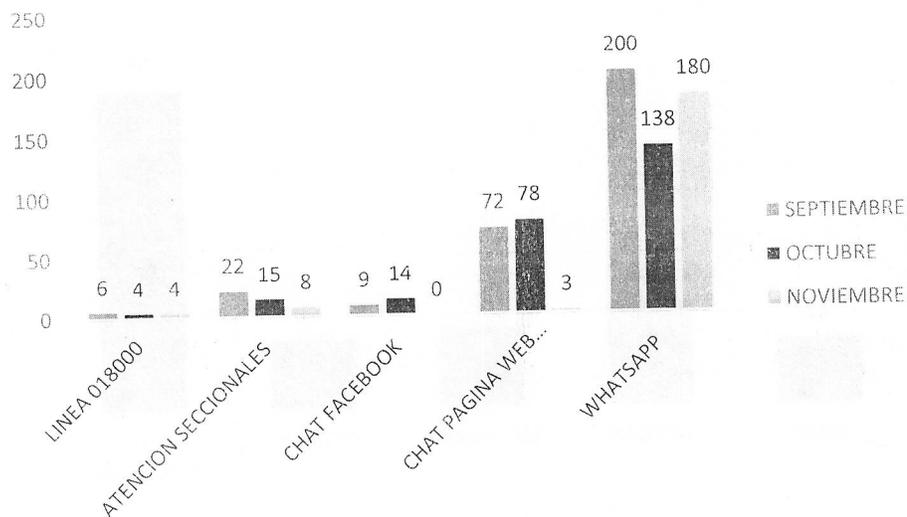
### PQR CONTACT CENTER



- ❖ 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	NOVIEMBRE
LINEA 018000	6	4	4
ATENCION SECCIONALES	22	15	8
CHAT FACEBOOK	9	14	0
CHAT PAGINA WEB EMPOCALDAS	72	78	3
WHATSAPP	200	138	180
<b>TOTAL</b>			

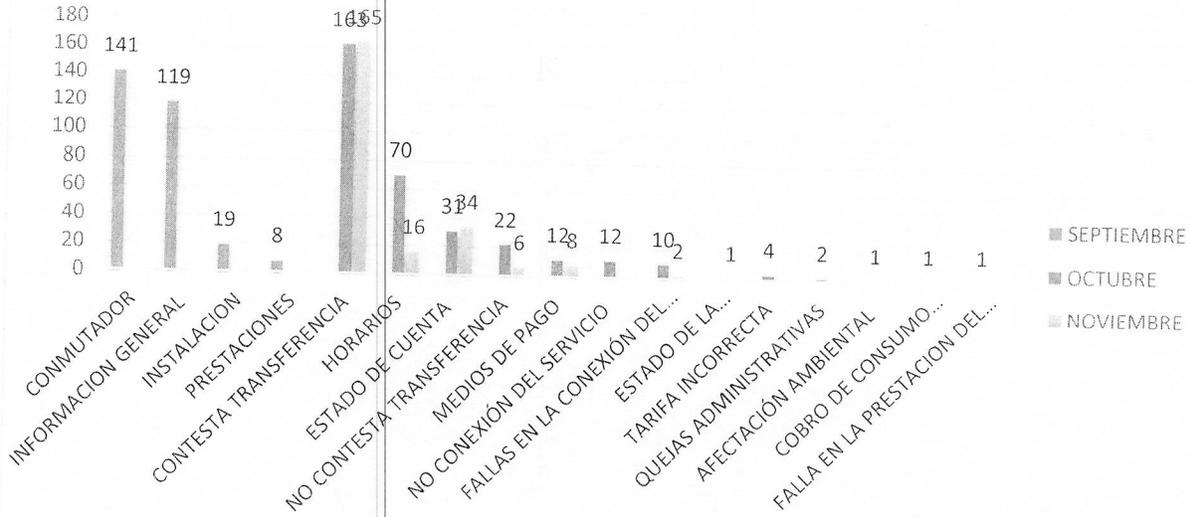
## ATENCIÓN CAV



❖ Atender las líneas telefónicas 018000968118 y 8867080.

LLAMADAS POR REQUIRIMIENTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
CONMUTADOR	141		
INFORMACION GENERAL	119		
INSTALACION	19		
PRESTACIONES	8		
CONTESTA TRANSFERENCIA		163	165
HORARIOS		70	16
ESTADO DE CUENTA		31	34
NO CONTESTA TRANSFERENCIA		22	6
MEDIOS DE PAGO		12	8
NO CONEXIÓN DEL SERVICIO		12	
FALLAS EN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO		10	2
ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA			1
TARIFA INCORRECTA		4	
QUEJAS ADMINISTRATIVAS		2	
AFECTACIÓN AMBIENTAL		1	
COBRO DE CONSUMO REGISTRADO POR MEDIDOR DE OTRO PREDIO		1	
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CALIDAD		1	
<b>TOTAL LLAMADAS</b>	<b>287</b>	<b>329</b>	<b>232</b>

## 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 Ortegón.*  
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**

Nº  
DMA 877

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS  
NIT. 890.803.239-9

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

REGIMEN COMUN, AUTORETENEDOR  
OFICINAS: CARRERA 23 No. 75-82 PBX. 8867080 FAX 8865566

RESOLUCIÓN DIAN N° 18764001898149 DESDE DMA1 HASTA DMA50,000 VIGENCIA DESDE 10/08/2020 HASTA 10/02/2022

CUIDAD Y FECHA:	MANIZALES, 30 DE NOVIEMBRE DE 2021		
NOMBRES Y APELLIDOS:	JENNIFER ELIANA MUÑOZ ORTEGÓN		
CEDULA O NIT:	1.053.846.151	TELEFONO	3106247876
DIRECCION:	CRA 18 CL 1A LA FRANCA		

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. 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.

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



PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES  
 PLANILLA NRO. 8615752227  
 REFERENCIA DE PAGO (PIN) : 8612639345  
 Fecha Pago Planilla: 2021-11-10

DATOS DEL APORTANTE

RAZÓN SOCIAL	JENIFER ELIANA MUÑOZ ORTEGON	TIPO DE PERSONA	Natural	TIPO DE DOCUMENTO	Cedula 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 ECONOMICA	82999	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: 10	Año: 2021	Mes: 10	Único	
Nro. DE TRABAJADORES		Vlr. TOTAL NÓMINA		Nro. DE RADICACIÓN	
1		\$0		8615752227	



TOTALES PARA EL PERÍODO 2021 - 10

TOTAL APORTES DEL PERÍODO A PENSIÓN POR ADMINISTRADORA											
ADMINISTRADORA	NÚM AFIL	VLR TOTAL COT OBL	VLR COTIZACIÓN VOL AFIL	VLR COTIZACIÓN VOL APOB	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
	1	\$145,400	\$0	\$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 UPC	AUT. IGE	VLR IGE	AUT. DESC LMA	VLR LMA	VLR NETO APOORTE S DE COT	DÍAS MORA	VLR INTERESES COT OBL	VLR INTERESES UPC	SUBTOT AL APOORTE S COT	SUBTOT AL APOORTE S	RADICACIÓN AUTOLITICIA	SALDO FAVOR PERIODO ANTERIOR OBL	SALDO FAVOR PERIODO ANTERIOR UPC	TOTAL PAGAR COT OBL	TOTAL PAGAR UPC	FONDO DE SOL SALUD	TOTAL TOTAL PAGAR
ADMINISTRADORA DORA	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
ADMINISTRADORA DORA	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 PARA FISCIALES											
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 ENTIDADES		\$0	0	\$0	\$0						
TOTAL A PAGAR		\$0	0	\$0	\$0						

TOTAL APORTES DEL PERÍODO A RIESGOS PROFESIONALES POR ADMINISTRADORA													
ADMINISTRADORA	NÚM AFIL	VLR TOTAL COT OBL	NÚM AUT PAGO INCAPACIDAD DES	VLR INCAPACIDAD DES	VLR APORTES PAGADOS A OTROS RIESGOS	VLR NETO APORTES COTIZACIÓN	DÍAS MORA	INT MORA COT OBL	SUBTOTAL APORTES COT	NÚM RAD AUTOLITICIA INICIAL	SALDO A FAVOR PERIODO ANTERIOR	FONDO SOL RIESGOS PROFESIONALES	TOTAL TOTAL PAGAR
ADMINISTRADORA DORA	1	\$4,800	0	\$0	\$0	\$4,800	0	\$0	\$4,800	0	\$0	\$0	\$4,800
ADMINISTRADORA DORA	1	\$4,800	0	\$0	\$0	\$4,800	0	\$0	\$4,800	0	\$0	\$0	\$4,800

TOTAL A PAGAR		VALOR
SALUD		\$113,600
PENSIONES		\$145,400
RIESGOS PROFESIONALES		\$4,800

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		\$263.800

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
<b>TOTAL REGISTRO PRESUPUESTAL</b>		<b>16,763,770</b>

  
JOSE OSCAR BEDOYA AGUIRRE  
Jefe Sección Presupuesto

PLAZO DE EJECUCION 270 DIAS

