

	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN			F-GC-29 Versión:05 2022-02-14
	LISTA CHEQUEO PAGO DE ACTAS - CONTRATOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y CONSULTORÍA			

# CONTRATO Y AÑO	139 DE 2022	Acta N°	#01	1. VALOR INICIAL (incluido IVA)	14.445.565
				2. VALOR ADICIÓN (+)	0
CONTRATISTA	PAULA ANDREA MORALES GIRALDO			3. VALOR TOTAL (1+2)	14.445.565
NIT O CC:	1.053.817.307			4. VALOR ACTAS ANTERIORES (-)	0
CDP (#, rubro y fecha)	00686 DEL 06 DE JUNIO DE 2022			5. VALOR PRESENTE ACTA (-)	1.444.556
RP (#, rubro y fecha)	000900 DEL 01 DE JULIO DE 2022			6. VALOR NO EJECUTADO (3 - 4 - 5)	13.001.009

OBJETO DEL CONTRATO: PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES EN CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES QUE SE EJECUTAN EN EL DEPRATAMENTO COMERCIAL DE EMPOCALDAS S.A. ESP EN LO ADMINISTRATIVO, OPERATIVO, COMERCIAL, DE CONTROL COORDINACIÓN DEL CONTACT CENTER, SERVICIO AL CLIENTE, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONSECUCIÓN DE NUEVOS CLIENTES Y MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN POR TODOS LOS CANALES TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS

TIPO DE RECURSOS	PROPIOS	CENTRO DE COSTOS y PROCEDIMIENTO	11302
------------------	---------	----------------------------------	-------

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	
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)		N/A	
10- Certificado de paz y salvo de entrega de archivos Formato F-GD-20 (Aplica únicamente para acta de liquidación)		N/A	

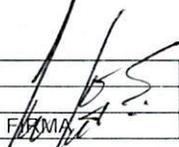
**Nota: Si pasados tres (3) días después del recibo de esta documentación el Supervisor del contrato no presenta correcciones, quedará en firme y será subida al SECOP.**

**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-jul-22

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

DATOS PARA LA TRANSFERENCIA DE PAGOS		
24105735377	AHORROS	BANCO CAJA SOCIAL
CUENTA	TIPO DE CUENTA	BANCO

  
 27-07-22  
 2.14

### ACTA PARCIAL DE PAGO No. 01

**CONTRATO:** 139 DE 2022

**OBJETO:** PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES EN CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES QUE SE EJECUTAN EN EL DEPRATAMENTO COMERCIAL DE EMPOCALDAS S.A. ESP EN LO ADMINISTRATIVO, OPERATIVO, COMERCIAL, DE CONTROL COORDINACIÓN DEL CONTACT CENTER, SERVICIO AL CLIENTE, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONSECUCCIÓN DE NUEVOS CLIENTES Y MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN POR TODOS LOS CANALES TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS

**CONTRATISTA:** PAULA ANDREA MORALES GIRALDO

**CEDULA:** 1.053.817.307

**VALOR DEL CONTRATO:** \$ 14.445.565

**VALOR ACTA:** \$ 1.444.556

**CDP:** 00686 DEL 06 DE JUNIO DE 2022

**RP:** 000900 DEL 01 DE JULIO DE 2022

CONTROL FINANCIERO	
<b>VALOR DEL CONTRATO</b>	<b>\$ 14.445.565</b>
ACTA PARCIAL No. 01	\$ 1.444.556
<b>SALDO POR PAGAR</b>	<b>\$ 13.001.009</b>

En Manizales, Caldas a los veintinueve (29) días del mes de JULIO de 2022, se reunieron el Doctor JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS Jefe del Departamento Comercial de Empocaldas S.A E.S.P y la contratista PAULA ANDREA MORALES GIRALDO, con el fin de tramitar el pago parcial No. 01, correspondiente al contrato 139 de 2022.



**empocaldas**  
Construyendo juntos tu bienestar



Gobierno de  
**CALDAS**

**PRIMERO  
LA GENTE**

Empocaldas empocaldas\_oficial

empo@empocaldas.com.co

www.empocaldas.com.co

El contratista se encuentra al día con los aportes de Salud (SURA EPS), fondo de pensión (COLPENSIONES) y riesgos profesionales (POSITIVA) correspondientes al mes de JULIO de 2022.

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

**PAULA ANDREA MORALES GIRALDO**  
Contratista



**empocaldas**  
Construyendo juntos tu bienestar



Gobierno de  
**CALDAS**



Empocaldas empocaldas\_oficial

empo@empocaldas.com.co

www.empocaldas.com.co

Manizales, 29 de JULIO de 2022

**EL JEFE DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL DE EMPOCALDAS S.A  
E.S.P. EN CALIDAD DE SUPERVISOR DEL CONTRATO No. 139 DE  
2022**

**CERTIFICA QUE:**

La contratista PAULA ANDREA MORALES GIRALDO, identificada con cedula de ciudadanía No. 1.053.817.307, cumplió satisfactoriamente con las actividades estipuladas en el informe que reporta en el Acta parcial No. 01 del Contrato 139 de 2022, correspondiente a los días laborados del mes de JULIO de 2022.

Para constancia se firma a los veintinueve (29) días del mes de JULIO de 2022.

**JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS**

Jefe Departamento Comercial

Supervisor Administrativo



Carrera 23 No. 75 - 82 Manizales -Caldas

PBX - (+57) (6) 8867080 NIT: 890.803.239-9



GESTION FINANCIERA

F-GF-02  
Versión: 05  
2022-02-11

DOCUMENTOS SOPORTE EN ADQUISICIONES EFECTUADAS A  
NO OBLIGADOS A FACTURAR

Nº  
DGR 1338

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS  
NIT. 890.803.239-9

SECCIONAL	GUARINOCITO	CENTRO DE COSTOS	1405	MANIZALES COMERCIAL
-----------	-------------	------------------	------	---------------------

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

RESOLUCIÓN DIAN N° 18764025241121 DESDE DGR4 HASTA DGR50.000 VIGENCIA DESDE 10/02/2022 HASTA 10/08/2023

CIUDAD Y FECHA:	MANIZALES, 29 DE JULIO DE 2022
NOMBRES Y APELLIDOS:	PAULA ANDREA MORALES GIRALDO
CEDULA O NIT:	1.053.817.307
DIRECCION:	CRA 13 #15-06 CAMPOHERMOSO TELEFONO 3104187027

DESCRIPCION DE LA OPERACION	ACTA DE PAGO 01 DEL CONTRATO 139 DE 2022
-----------------------------	--

PRESTAR APOYO EN CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES QUE SE EJECUTAN EN EL DEPARTAMENTO COMERCIAL DE EMPOCONDAS S.A. ESP EN LO ADMINISTRATIVO, OPERATIVO, COMERCIAL, DE CONTROL, COORDINACION DEL CONTACTO CON EL CLIENTE, SATISFACCION DEL CLIENTE, CONSECUSSION DE NUEVOS CLIENTES Y MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACION CANALES INTERNOS EXTERNOS

Nombre	PAULA ANDREA MORALES GIRALDO	SUBTOTAL:	\$ 1.444.556
Cedula	1.053.817.307	TOTAL RETENCIONES	
FIRMA DE ACEPTACION VENDEDOR	<i>Paula Morales</i> 1053817307	TOTAL A PAGAR:	\$ 1.444.556

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.

FIRMA



**empocaldas**  
Construyendo juntos tu bienestar



Gobierno de  
**CALDAS**

**PRIMERO  
LA GENTE**

Empocaldas empocaldas\_oficial

empo@empocaldas.com.co

www.empocaldas.com.co

Manizales, 29 de JULIO de 2022

Doctor

**JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS**

Jefe Departamento Comercial

Empocaldas S.A E.S.P

**REFERENCIA:** Actividades realizadas a cargo del Contrato No. 139 de 2022, correspondiente al acta parcial de pago No. 01.

**OBJETO:** PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES EN CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES QUE SE EJECUTAN EN EL DEPRATAMENTO COMERCIAL DE EMPOCALDAS S.A. ESP EN LO ADMINISTRATIVO, OPERATIVO, COMERCIAL, DE CONTROL COORDINACIÓN DEL CONTACT CENTER, SERVICIO AL CLIENTE, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONSECUCIÓN DE NUEVOS CLIENTES Y MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN POR TODOS LOS CANALES TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS

A continuación me permito relacionar las actividades realizadas en el presente mes, las cuales han sido ejecutadas con el fin de dar cumplimiento al objeto del contrato de la referencia:

## CRONOGRAMA ACTIVIDADES JULIO

### ACTIVIDAD

\*Asistir a reuniones para socializar procesos de reporte de fraudes y propuesta de estrategias para obtener información veraz que debe suministrar los administradores en el sistema de facturación conjunta, redacción de actas de reunión. Estrategia trabajo de campo.

\*Procesos de documentación y análisis de datos necesarios para realizar las visitas en campo

\*Consultas del aplicativo computacional SOLIN y el cual es utilizado en Empocaldas S.A E.S.P para obtener la información referente a consumos 0-5 m<sup>3</sup> y grandes consumidores (consumos mayores a 50 m<sup>3</sup>) FRENADOS.

\*Monitoreo de las diferentes líneas de atención al cliente, CAV, CONTACT CENTER.

\*Envió de facturas electrónicas a usuarios y radicación de PQR, se reenviaron correos al área jurídica.  
\*atención de correo organizacional  
\*Se descargaron las bases de datos y sabana que para análisis estadístico del CONTACT CENTER, lectura e interpretación de la información contenida en las bases de datos.

\*Análisis consumos cero a cinco, grandes consumidores (cambio de uso), identificación de casos críticos para revisión y programación de visitas.  
\*Marcar pauta en base con el listado de suscriptores con cambios drásticos en el consumo para realizar visita presencial.  
\*Realizar auditoría con la información del sistema identificando si se realizaron los cambios de uso por seccionales. Juliana envía al correo la relación de matrículas pendientes por cambio de uso residencial a comercial.  
\*Elaborar cuadros de indicadores del CONTACT CENTER con datos de los meses anteriores, que permitan identificar tendencias y facilite la toma de decisiones.  
\*Complementar cuadro de seguimiento de memorandos  
\*seguimiento respuestas memorandos y realización de resumen de dichas respuestas.

\*Análisis de base de datos para creación de gráficos estadísticos diapositivas y resúmenes para la presentación de avance de los proyectos del departamento Comercial.  
\* Control de fraudes, Informes Macro medidores, Micro medidores.  
\*Identificación de comportamiento en el consumo de Grandes consumidores.

\*Presentación avance de procesos consumos, grandes consumidores, matrículas nuevas, independizaciones recopilación meses transcurridos.

\* Lectura e investigación minuciosa acerca de las políticas de servicio al cliente y la normativa que rige el proceso de servicio al cliente, levantamiento de la política y normativa de servicio al cliente de Empocaldas S.A E.S.P.  
\* Lectura minuciosa de documentos referentes a agua en carro tanque y agua cruda para levantamiento de procedimiento.  
\* Levantamiento de procedimientos venta de agua cruda y procedimiento venta de agua en carro tanque.  
\* Reunión Doctora María Cecilia para revisión procedimientos realizados.  
\*participación en la construcción y documentación de procesos y procedimientos del área comercial.

\*Reunión presentación y conciliación con agentes de seccional, atención a los clientes de CONTACT CENTER y clientes de agua en carro tanque y publicidad en la factura.

\* Almacenamiento digital de documentos (concesiones) que sustentan la posibilidad que empacadas posee para la venta de agua en carro tanques.

\*Informe general del CONTACT CENTER, levantamiento y actualización del manual procesos de operación CONTACT CENTER "libreto CONTACT CENTER".

\*FURAC y simplificación de trámites en línea.

Me permito adjuntar imágenes que son evidencia y soporte de las actividades tramitadas durante el presente mes.

MATRICULAS NUEVAS 2022									
verificadas según catastro usuarios									
MUNICIPIOS	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	TOTAL POR SECCION	PROYECCIÓN ANUAL POR PARTE DE LOS ADMINISTRADORES	PORCENTAJE DE AVANCE 2022
AGUADAS	3	5	12	117	11	2	150	60	250%
ANSERMA	10	6	9	0	26	1	52	30	173%
ARAUCA	0	0	6	1	0	0	7	10	70%
ARMA	0	2	0	0	0	0	2	4	50%
BELALCAZAR	2	3	2	1	1	2	11	15	73%
CHINCHINA	10	9	19	13	7	7	65	300	22%
FILADELFIA	0	2	0	1	0	2	5	20	25%
GUARINOCITO	2	1	1	0	2	1	7	10	70%
KM-41	0	0	4	0	0	1	5	18	28%
LA DORADA	5	35	22	11	50	21	144	200	72%
MANZANAREZ	3	1	4	13	3	5	29	30	97%
MARMATO	7	2	3	1	0	3	16	20	80%
MARQUETALIA	1	6	3	9	1	5	25	50	50%
MARULANDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
NEIRA	0	3	3	2	4	2	14	50	28%
PALESTINA	6	1	2	2	3	6	20	60	33%
RIOSUCIO	2	5	2	4	0	6	19	80	24%
RISARALDA	1	8	9	7	4	0	29	125	23%
SALAMINA	2	1	0	4	2	4	13	20	65%
SAMANA	4	2	3	21	2	5	37	360	10%
SAN JOSE	1	3	0	0	0	0	4	12	33%
SUPIA	5	8	4	3	4	3	27	100	27%
VICTORIA	1	1	80	5	1	4	92	120	77%
VITERBO	0	3	0	3	6	4	22	80	28%
<b>TOTAL MES</b>	<b>65</b>	<b>113</b>	<b>188</b>	<b>218</b>	<b>127</b>	<b>84</b>	<b>795</b>	<b>1774</b>	<b>45%</b>

INDEPENDIZACIONES 2022									
verificadas según catastro usuarios									
MUNICIPIOS	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	TOTAL POR SECCIONAL	PROYECCIÓN ANUAL POR PARTE DE LOS ADMINISTRADORES	PORCENTAJE DE AVANCE 2022
AGUADAS	3	22	12	0	8	6	51	30	57%
ANSERMA	12	10	1	0	3	2	28	30	31%
ARAUCA	2	1	1	0	2	3	9	20	45%
ARMA	0	0	0	1	0	3	4	15	27%
BELALCAZAR	1	0	3	3	7	0	14	10	140%
CHINCHINA	24	17	18	0	12	7	78	100	78%
FILADELFIA	0	2	5	0	0	0	7	20	35%
GUARINOCITO	0	1	1	0	0	0	2	5	40%
KM-41	0	1	0	0	3	1	5	17	29%
LA DORADA	0	0	0	7	5	3	15	100	15%
MANZANAREZ	0	0	0	0	14	0	14	20	70%
MARMATO	8	0	0	2	3	1	14	20	70%
MARQUETALIA	1	4	2	0	0	5	12	20	60%
MARULANDA	0	0	1	0	0	0	1	1	100%
NEIRA	8	3	2	4	5	7	29	50	58%
PALESTINA	0	2	2	0	7	3	14	10	140%
RIOSUCIO	12	15	14	3	7	4	61	150	41%
RISARALDA	1	5	1	0	8	7	22	25	88%
SALAMINA	1	3	5	0	2	1	12	15	80%
SAMANA	5	6	1	2	3	1	18	20	90%
SAN JOSE	1	0	0	0	0	0	1	10	10%
SUPIA	10	13	8	2	5	5	43	50	86%
VICTORIA	2	0	3	1	0	0	6	5	120%
VITERBO	0	0	0	0	0	0	0	20	0%
<b>TOTAL MES</b>	<b>91</b>	<b>105</b>	<b>80</b>	<b>31</b>	<b>94</b>	<b>59</b>	<b>460</b>	<b>883</b>	<b>52%</b>

## SOCIALIZACIÓN CON LOS ADMINISTRADORES ACERCA DE FURAC Y SIMPLIFICACIÓN TRAMITES SUPERNOTARIADO

Se realizó una Socialización con los administradores, en la cual se especificó qué; para dar cumplimiento a los requerimientos del FURAG, y conforme con la función pública y la ley 019 de 2012 (la cual restringe la solicitud de documentos innecesarios a los usuarios), Empocaldas Elimina la solicitud del certificado de tradición para 7 tramites.

Los Administradores de Empocaldas, solo deberán presentar el número de folio de matrícula inmobiliaria.

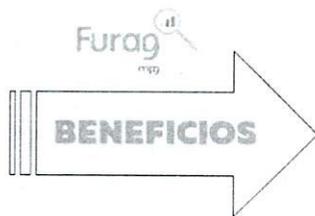
Con dicho número de folio de matrícula, una persona autorizada del área jurídica procederá a verificar la existencia del predio y la información brindada por el usuario.

La información del usuario será constatada en la página web del supe notariado únicamente por una persona autorizada del área jurídica, que representa la Empresa. Y autorizada para el uso de dicha información personal de los usuarios. Todo esto se realizó en un trabajo conjunto entre el área comercial y área de planeación de Empocaldas.

Beneficios para la empresa y usuario:

## INFORMACIÓN PARA TRÁMITES VERIFICACIÓN PORTAL SUPERNOTARIADO

Para Empocaldas S.A E.S.P es de suma importancia contribuir con el bienestar de los usuarios, para contribuir con la simplificación de los trámites se implementará el formato información para trámites verificación portal Supernotariado F-GCO-91 :



SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES en cumplimiento de la Ley 019 de 2012.

Para los usuarios:

- Disminución de tiempo
- Ahorro de dinero (los costos del documento)

Para la Empresa:

- Cumplimiento de la normatividad aplicable.
- Mayor eficiencia en la función administrativa.
- Mejor imagen empresarial
- Incremento en la calificación obtenida en el FURAG.



## ELIMINAR LA SOLICITUD DEL CERTIFICADO DE TRADICIÓN.

**suit**

 FUNCIÓN PÚBLICA

TRÁMITES QUE REQUERIEREN ÚNICAMENTE NÚMERO DE FOLIO DE MATRÍCULA INMOBILIARIA, SEGÚN SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES (SUIT) SON:

- 1) CONEXIÓN A LOS SERVICIOS
- 2) CAPENO DE NOMBRE
- 3) ACTIVACIÓN DE USUARIOS
- 4) DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS
- 5) FACTIBILIDAD DE SERVICIOS
- 6) INDEPENDIZACIÓN DE SERVICIOS
- 7) ACUERDOS DE PAGO



GESTIÓN COMERCIAL		F.GCO 91
INFORMACIÓN PARA TRÁMITES		Versión 01
VERIFICACIÓN PORTAL SUPERNOTARIADO		2022-07-01
<b>DATOS DE SOLICITUD DE CONSULTA</b>		
Fecha de solicitud		
Servidor Público quien solicita la consulta		
Tipo de trámite	DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS	
Nombre del solicitante	CONEXIÓN A LOS SERVICIOS CAMBIO DE NOMBRE PARA ACTIVAR USUARIOS	
Documento de identidad	<b>DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS</b>	
Sede o Seccional	FACTIBILIDAD DE SERVICIOS	
Dirección del inmueble	INDEPENDIZACIÓN DE SERVICIOS ACUERDOS DE PAGO	
Folio de matrícula inmobiliaria		
<b>DATOS VERIFICADOS</b>		
Fecha de recibo de la información		
Ultima anotación del certificado de tradición		
Fecha de respuesta		
Servidor Público quien entrega la información.		



*Paula* 1053817307

**PAULA ANDREA MORALES GIRALDO**

**C.C: 1.053.817.307**

Contratista

Departamento Comercial

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 000900



**FECHA DE EXPEDICION** 2022/07/01  
**CERTIFICADO DISPON. NRO** - 000686  
**COMPROMISO QUE AMPARA** CTTO 139/2021 - PREST SERV PROF EN LAS ACTIVID REQUERIDAS EN EL DEPTO  
CCIAL ADMINIST, OPERAT, CCIAL, CONTROL, COORDINACION DEL CONTAC CENTER  
**BENEFICIARIO** MORALES GIRALDO PAULA ANDREA  
**C.C NRO** 1053817307

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
212020200901	Personal supernumerario	14,445,565
<b>TOTAL REGISTRO PRESUPUESTAL</b>		<b>14,445,565</b>

PLAZO DE EJECUCION 150 DIAS

  
**JOSE OSCAR BEDOYA AGUIRRE**  
Jefe Sección Presupuesto



