	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN		F-GC-29 Versión 06 2022-07-22
	LISTA CHEQUEO PAGO DE ACTAS - CONTRATOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y CONSULTORÍA		

OK

# CONTRATO Y AÑO	139 DE 2022 ✓	Acta N°	#02 ✓	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 (-)	1.444.556 ✓
CDP (#, rubro y fecha)	00686 DEL 06 DE JUNIO DE 2022 ✓			5. VALOR PRESENTE ACTA (-)	2.889.113 ✓
RP (#, rubro y fecha)	000900 DEL 01 DE JULIO DE 2022 ✓			6. VALOR NO EJECUTADO (3 - 4 - 5)	10.111.896 ✓

OBJETO DEL CONTRATO: PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES EN CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES QUE SE EJECUTAN EN EL DEPARTAMENTO 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

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	
11- Certificado de existencia de factura electrónica como título valor	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.

Alexandra Camona Figueiras
NOMBRE DE QUIEN RECIBE

[Handwritten Signature]
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

Do. PATRY
29.08.2022
4:14 P.M.

Fecha de presentación 31-ago-22

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

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



f Empocaldas @empocaldas_oficial

✉ empo@empocaldas.com.co

🌐 www.empocaldas.com.co

ACTA PARCIAL DE PAGO No. 02 ✓

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, CONSECUCIÓN 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: \$ 2.889.113 ✓

CDP: 00686 DEL 06 DE JUNIO DE 2022 ✓

RP: 000900 DEL 01 DE JULIO DE 2022 ✓

CONTROL FINANCIERO	
VALOR DEL CONTRATO	\$ 14.445.565 ✓
ACTA PARCIAL No. 01	\$ 1.444.556 ✓
ACTA PARCIAL No. 02	\$ 2.889.113 ✓
SALDO POR PAGAR	\$ 10.111.896 ✓

En Manizales, Caldas a los treinta y un (31) días del mes de AGOSTO 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. 02, correspondiente al contrato 139 de 2022.



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 AGOSTO 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



GESTION FINANCIERA

DOCUMENTOS SOPORTE EN ADQUISICIONES EFECTUADAS A NO OBLIGADOS A FACTURAR

F-GF-02
Versión: 05
2022-02-11

Nº
DGR

0

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 Nº 18764025241121 DESDE DGR4 HASTA DGR50.000 VIGENCIA DESDE 10/02/2022 HASTA 10/08/2023

CIUDAD Y FECHA:	MANIZALES, 31 DE AGOSTO 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 OPERACIÓN: ACTA DE PAGO 02 DEL CONTRATO 139 DE 2022 ✓

PRESTAR APOYO EN CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES QUE SE EJECUTAN EN EL DEPARTAMENTO COMERCIAL DE EMPOCALDAS S.A. ESP EN LO ADMINISTRATIVO, OPERATIVO, COMERCIAL, DE CONTROL, COORDINACIÓN DEL CONCEPTO, SERVICIO AL CLIENTE, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONSECUCCIÓN DE NUEVOS CLIENTES Y MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN CANALES INTERNOS EXTERNOS

Paula Morales 1307 ✓

Nombre	PAULA ANDREA MORALES GIRALDO	SUBTOTAL:	\$ 2.889.113 ✓
Cedula	1.053.817.307 ✓	TOTAL RETENCIONES	
FIRMA DE ACEPTACION VENDEDOR		TOTAL A PAGAR:	\$ 2.889.113 ✓

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



Gobierno de
CALDAS

**PRIMERO
LA GENTE**

Empocaldas empocaldas_oficial

empo@empocaldas.com.co

www.empocaldas.com.co

Manizales, 31 de AGOSTO 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 AGOSTO de 2022. ✓

Para constancia se firma a los TREINTA Y UN (31) días del mes de AGOSTO ✓
de 2022.


JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS

Jefe Departamento Comercial
Supervisor Administrativo



empocaldas
Construyendo juntos tu bienestar



Gobierno de
CALDAS

**PRIMERO
LA GENTE**

Empocaldas empocaldas_oficial

empo@empocaldas.com.co

www.empocaldas.com.co

Manizales, 31 de AGOSTO 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. 02.

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 AGOSTO

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 m³ y grandes consumidores (consumos mayores a 50 m³) FRENADOS.

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



Carrera 23 No: 75 - 82 Manizales -Caldas

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

*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	3	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	3	13	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	3	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	3	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%
TOTAL MES	65	113	188	218	127	84	795	1774	45%

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	90	57%
ANSERMA	12	10	1	0	3	2	28	90	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	16	0	12	7	76	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	9	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%
TOTAL MES	91	105	80	31	94	59	460	883	52%

A continuación se presenta los resultados de la encuesta de satisfacción, con corte 24/03/2022 al 10/08/22 CHAT 49 usuarios y TELEFONICA 15: **Total 64 usuarios encuestados.**



empocaldas
Construyendo juntos la Bienestar



PRIMERO
LA FUENTE

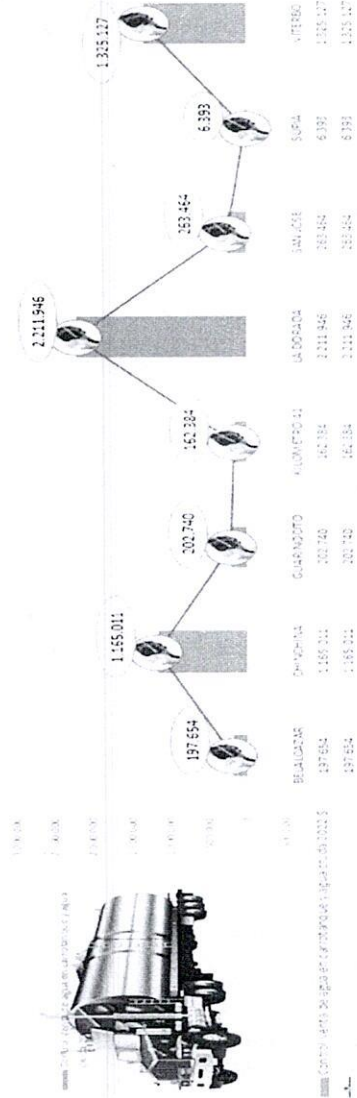
Empocaldas @empocaldas_oficial
empocaldas.com.co
www.empocaldas.com.co

CONTROL VENTA DE AGUA CRUDA Y AGUA EN CARROTANQUE

Control Venta de agua en carrotanque y agua cruda 2022 \$

MESES	BELALCAZAR	CHINCHINA	GUARINOCITO	KILOMETRO 41	LA DORADA	SAN JOSE	SUPIA	VITERBO
ene-22	197.654	361.215	65.820	0	1.086.030	0	1.030	234.868
feb-22	0	780.330	65.820	162.384	220.231	38.464	1.101	92.250
mar-22	0	0	71.100.000	0	11.850	225.000	0	183.168
abr-22	0	0	0	0	142.200	0	0	199.738
may-22	0	0	0	0	13.800	0	0	42.043
jun-22	0	0	0	0	68.850	0	0	42.043
TOTALES	197.654	1.165.011	202.740	162.384	2.211.946	263.464	6.393	1.325.127

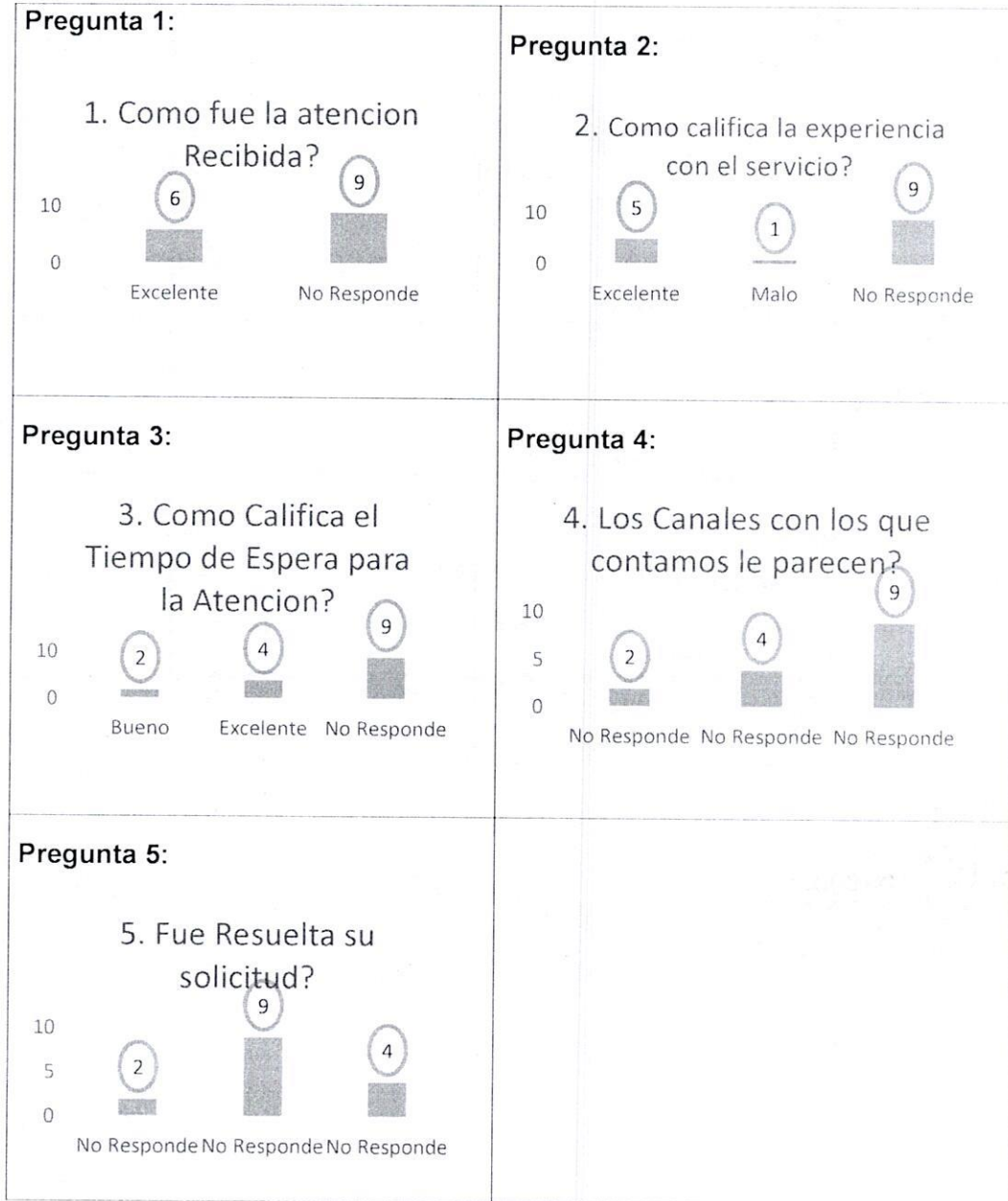
Empocaldas Control Venta de agua en carrotanque y agua cruda 2022 \$




Carrera 23 No 75 - 82 Manizales -Caldas
PBX - (+57) (6) 8867080 NIT: 890.803.239-9

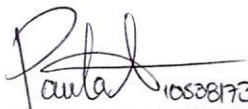
INFORME DEL RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR EL CONTACT CENTER

1. TELEFONICA



REQUERIMIENTO MACROMEDIDORES 22 AGOSTO 2022

 EMPOCALDAS		
NECESIDADES POR SECCIONAL		
SECCIONAL	DIAMETRO	CANTIDAD
CHINCHINA	3/4"	1
	1"	1
	1 1/2"	1
	2"	2
LA DORADA	1"	2
	3/4"	2
SALAMINA	3/4"	3
	2"	1
TOTAL		10



1052817307

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
TOTAL REGISTRO PRESUPUESTAL		14,445,565


JOSE OSCAR BEDOYA AGUIRRE
Jefe Sección Presupuesto

PLAZO DE EJECUCION 150 DIAS