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

# CONTRATO Y AÑO	139 DE 2022	Acta N°	#03	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 (-)	4.333.669
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)	7.222.783

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, 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 P  
NOMBRE DE QUIEN RECIBE

[Firma] 28-09-22.  
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

De. PATY  
29-09-2022  
F: 404

Fecha de presentación 30-sep-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

### ACTA PARCIAL DE PAGO No. 03 ✓

**CONTRATO:** 139 DE 2022 ✓

**OBJETO:** 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 ✓

**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	
<b>VALOR DEL CONTRATO</b>	<b>\$ 14.445.565</b> ✓
ACTA PARCIAL No. 01	\$ 1.444.556 ✓
ACTA PARCIAL No. 02	\$ 2.889.113 ✓
ACTA PARCIAL No. 03	\$ 2.889.113 ✓
<b>SALDO POR PAGAR</b>	<b>\$ 7.222.783</b> ✓

En Manizales, Caldas a los treinta (30) días del mes de SEPTIEMBRE 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. 03, 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 SEPTIEMBRE 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

DATOS DEL APORTANTE									
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD			
CC	1053817307	PAULA ANDREA MORALES GIRALDO	Cra13 #15-06	3104187027	paulamorales4@gmail.com				
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CUIDAD / MUNICIPIO				
ÚNICA	I - Independiente			CALDAS	MANIZALES	NO			

DATOS DE LA PLANILLA									
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DÍAS/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DÍAS/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD EMPLEADOS	TOTAL A PAGAR			
	2022-09	2022-09	01/09/2022	61480547	1	\$335.600			
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES								
2022-09	2022-09								

TOTALES POR SUBSISTEMAS

TOTALES SALUD										
Código EPS	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	UPC Adicional	Incapacidades	Licencia Maternidad	Valor			No. Afiliados
EPS010	EPS Sura	800088702-2	144.500	0	No. Autorización	No. Autorización	0			1

TOTALES PENSIÓN										
Código AFP	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Aporte Voluntario Afiliado	Aporte Voluntario Aportante	Aporte FSP - Solidaridad	Aporte FSP - Substancia	Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora UPC
25-14	Colpensiones	900338004-7	185.000	0	0	0	0	0	0	0

TOTALES RIESGOS LABORALES										
Código ARL	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Incapacidades	Aportes Otros	Valor Neto	Valor Mora Cotización	Valor Saldo a Favor	Fondo Solidaridad	No. Afiliados
14-23	Positiva Seguros	86001153-6	6.100	No. Autorización	Sistemas	6.100	0	6.100	61	1

TOTALES CAJAS										
Código CCF	Nombre	NIT	Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar				

TOTALES PARAFISCALES				
Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
SENA				
ICBF				
ESAP				
MEN				

TOTALES POR SUBSISTEMA				
Tipo Administradora	No. Administradoras Reportadas	Valor antes de IGE, LMA, IRP y Mora	Total a Pagar	No. Afiliados
Salud	1	144.500	144.500	144.500
Pensión	1	185.000	185.000	185.000
Riesgos Laborales	1	6.100	6.100	6.100
CCF	0	0	0	0
ESAP	0	0	0	0
ICBF	0	0	0	0
MEN	0	0	0	0
SENA	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>3</b>	<b>335.600</b>	<b>335.600</b>	<b>335.600</b>

## PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE			
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE	DIRECCIÓN
CC	1053817307	PAULA ANDREA MORALES GIRALDO	Cra 13 #15-06
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO
ÚNICA	1 - Independiente		CALDAS
			MANIZALES
			NO
		EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD	
		CORREO	paudemoraless4@gmail.com
		TELÉFONO	3104187027
		CIUDAD / MUNICIPIO	

DATOS DE LA PLANILLA				
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIAMES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIAMES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA
	2022-09	1	01/09/2022	61480547
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES			
2022-09	2022-09			
EMPLEADOS				CANTIDAD
				1
TOTAL A PAGAR				\$335.600

DETALLE POR COTIZANTE			INFORMACIÓN NOVEDADES				PENSION				SALUD				RIESGOS LABORALES				CCF				PARAFISCALES								
No.	Tipo	No. de Identificación	Apellidos y Nombres	Celular	Subtipo	Extensión	Com. exterior	Estacionado	CONEXION	Cód. APP	IBC APP	Cotización	Voluntario o Afiliado	Voluntario Aportante	Fondo pensional de solidaridad	Fondo pensional de subsistencia	Cód. EPS	IBC EPS	Cotización / Valor UPC	Cód. ARL	IBC ARL	Cód. CCF	IBC CCF	Cotización CCF	IBC CCF	Aporte otros parafiscales	Aporte SEN	Aporte ICBP	Aporte ESAP	Aporte MEN	
1	CC	1053817307	MORALES GIRALDO PAULA ANDREA	59	0	0	N			25-14	1.155.645	185.000	0	0	0	0	EPS10	1.155.645	144.500	14-23	1.155.645	1	8.100	0	0	0	0	0	0	0	0

PAGADA



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, 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022
NOMBRES Y APELLIDOS:	PAULA ANDREA MORALES GIRALDO
CEDULA O NIT:	1.053.817.307
DIRECCION:	CRA13 #15-06 CAMPOHERMOSO TELEFONO 3104187027

DESCRIPCION DE LA OPERACIÓN ACTA DE PAGO 03 DEL CONTRATO 139 DE 2022

PRESTAR APOYO 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 CANALES INTERNOS EXTERNOS

*Paula*

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

Manizales, 30 de SEPTIEMBRE 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. 03 del Contrato 139 de 2022, correspondiente a los días laborados del mes de SEPTIEMBRE de 2022.

Para constancia se firma a los TREINTA (30) días del mes de SEPTIEMBRE de 2022.



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

Manizales, 30 de SEPTIEMBRE 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. 03.

**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, CONSECUICIÓN 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 SEPTIEMBRE

### 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.





**empocaldas**  
Construyendo juntos tu bienestar



Gobierno de  
**CALDAS**

**PRIMERO  
LA GENTE**

Empocaldas e

empo@er

www.er

\*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, matriculas 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.



Carrera 23 No: 75 - 82 Manizales -Caldas

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



**empocaldas**  
Construyendo juntos tu bienestar

Gobierno de  
**CALDAS**

**PRIMERO  
LA GENTE**

f Empocaldas @e

✉ empocaldas@er

🌐 www.er

\*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	jul-22	ago-22	TOTAL POR SECCIONAL	PROYECCIÓN ANUAL POR PARTE DE LOS ADMINISTRADORES	PORCENTAJE DE AVANCE 2022
AQUADAS	3	5	12	117	11	2	2	3	155	60	258%
ANSERMA	10	6	9	0	26	1	3	0	55	30	183%
ARAUCA	0	0	6	1	0	0	3	3	13	10	130%
ARMA	0	2	0	0	0	0	0	0	2	4	50%
BELALGAZAR	2	3	2	1	1	2	7	1	19	15	127%
CHINCHINA	10	9	19	13	7	7	1	31	97	300	32%
FILADELFIA	0	2	0	1	0	2	0	3	8	20	40%
GUARINOCITO	2	1	1	0	2	1	0	0	7	10	70%
KM-41	0	0	4	0	0	1	0	8	13	18	72%
LA DORADA	5	35	22	11	50	21	6	12	162	200	81%
MANZANAREZ	3	1	4	13	3	5	0	2	31	30	103%
MARMATO	7	2	3	1	0	3	0	0	16	20	80%
MARQUETALIA	1	6	3	9	1	5	0	2	27	50	54%
MARULANDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
NEIRA	0	3	3	2	4	2	1	6	21	50	42%
PALESTINA	6	1	2	2	3	6	1	6	27	60	45%
RIOSUCIO	2	5	2	4	0	6	2	3	24	80	30%
RISARALDA	1	8	9	7	4	0	1	1	31	125	25%
SALAMINA	2	1	0	4	2	4	1	0	14	20	70%
SAMANA	4	2	3	21	2	5	0	3	40	360	11%
SAN JOSE	1	3	0	0	0	0	0	0	4	12	33%
SUPIA	5	8	4	3	4	3	4	18	49	100	49%
VICTORIA	1	1	80	5	1	4	1	0	93	120	78%
VITERBO	0	3	0	3	6	4	10	0	32	80	40%
<b>TOTAL MES</b>	<b>65</b>	<b>113</b>	<b>188</b>	<b>218</b>	<b>127</b>	<b>84</b>	<b>43</b>	<b>102</b>	<b>940</b>	<b>1774</b>	<b>53%</b>

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



**empocaldas**  
Construyendo juntos tu bienestar



Gobierno de  
**CALDAS**

**PRIMERO  
LA GENTE**

Empocaldas e

empo@er

www.er

## INDEPENDIZACIONES 2022

verificadas según catastro usuarios

MUNICIPIOS	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	TOTAL POR SECCIONAL	PROYECCIÓN ANUAL POR PARTE DE LOS ADMINISTRADORES	PORCENTAJE DE AVANCE 2022
AGUADAS	3	22	12	0	8	6	3	6	60	90	67%
ANSERMA	12	10	1	0	3	2	1	2	31	90	34%
ARAUCA	2	1	1	0	2	3	1	0	10	20	50%
ARMA	0	0	0	1	0	3	1	0	5	15	33%
BELALCAZAR	1	0	3	3	7	0	0	2	16	10	160%
CHINCHINA	24	17	18	0	12	7	11	23	112	100	112%
FILADELFIA	0	2	5	0	0	0	6	2	15	20	75%
GUARINOCITO	0	1	1	0	0	0	0	0	2	5	40%
KM-41	0	1	0	0	3	1	1	3	9	17	53%
LA DORADA	0	0	0	7	5	3	7	15	37	100	37%
MANZANAREZ	0	0	0	0	14	0	5	2	21	20	105%
MARMATO	8	0	0	2	3	1	1	0	15	20	75%
MARQUETALIA	1	4	2	0	0	5	0	3	15	20	75%
MARULANDA	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	100%
NEIRA	8	3	2	4	5	7	2	5	36	50	72%
PALESTINA	0	2	2	0	7	3	0	6	20	10	200%
RIOSUCIO	12	15	14	3	7	4	4	7	72	150	48%
RISARALDA	1	5	1	0	8	7	1	0	23	25	92%
SALAMINA	1	3	5	0	2	1	4	1	17	15	113%
SAMANA	5	6	1	2	3	1	0	5	23	20	115%
SAN JOSE	1	0	0	0	0	0	0	0	1	10	10%
SUPIA	10	13	8	2	5	5	2	4	49	50	98%
VICTORIA	2	0	3	1	0	0	0	2	8	5	160%
VITERBO	0	0	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>50</b>	<b>88</b>	<b>598</b>	<b>883</b>	<b>68%</b>

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



**empocaldas**  
Construyendo juntos tu bienestar



**PRIMERO LA GENTE**

**f** Empocaldas **@empocaldas\_oficial**  
**✉** empocaldas@empocaldas.com.co  
**www.empocaldas.com.co**

## INFORME CONTACT CENTER CON CORTE A AGOSTO 2022

PERIODOS	CONTACT CENTER																TOTAL POR MUNICIPIO
	1		2		3		4		5		6		7		8		
	JENIFER	MAIRA	JENIFER	MAIRA	JENIFER	MAIRA	JENIFER	MAIRA	JENIFER	MAIRA	JENIFER	MAIRA	JENIFER	MAIRA	JENIFER	MAIRA	
<b>LLAMADAS POR SECCIONAL</b>	<b>ene-22</b>	<b>feb-22</b>	<b>mar-22</b>	<b>abr-22</b>	<b>may-22</b>	<b>jun-22</b>	<b>jul-22</b>	<b>ago-22</b>	<b>ago-22</b>	<b>ago-22</b>	<b>ago-22</b>	<b>ago-22</b>	<b>ago-22</b>	<b>ago-22</b>	<b>ago-22</b>	<b>ago-22</b>	<b>ago-22</b>
MANIZALES	110	163	166	43	89	122	104	134	96	152	79	118	114	74	331		
AGUADAS	5	5	9	2	5	1	2	5	4	2	6	9	0	3	34		
ANSERMA	23	20	10	0	7	8	15	7	8	9	5	16	24	19	90		
BELALCAZAR	5	2	0	0	0	1	0	5	1	0	0	0	0	0	13		
CHINCHINA	110	68	48	8	48	37	60	49	28	24	32	40	18	12	428		
DORADA	97	101	96	17	42	41	46	48	78	55	34	48	57	27	488		
FILADELFIA	0	2	0	1	1	0	0	3	0	2	4	1	0	0	8		
MANZANARES	5	6	3	1	3	0	4	1	1	2	4	2	6	2	23		
MARMATO	6	10	6	4	2	1	1	0	0	8	3	6	5	0	30		
MARQUETALIA	3	2	2	3	0	2	0	2	1	0	0	2	1	2	14		
MARULANDA	0	4	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	4		
NEIRA	6	11	7	2	3	4	4	3	1	3	5	3	1	1	40		
PALESTINA	8	17	15	3	9	5	10	5	9	6	9	7	17	2	72		
RIOSUCIO	7	9	9	6	4	5	7	6	14	3	3	6	8	9	53		
RISARALDA	11	16	7	0	5	2	5	6	4	4	6	2	6	6	52		
SALAMINA	8	9	4	0	1	1	2	2	4	5	4	4	1	0	27		
SAMANA	2	2	1	0	1	1	2	0	2	4	0	0	0	0	9		
SAN JOSÉ	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2		
SUPIÁ	28	14	13	2	6	3	6	2	8	22	16	17	6	5	74		
VICTORIA	1	2	2	0	2	1	0	0	0	1	2	3	2	1	8		
VITERBO	12	11	7	1	6	2	5	2	11	5	4	3	4	9	46		
OTRAS CIUDADES O MUNICIPIOS	2	1	1	2	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	9		
<b>CANTIDAD</b>	<b>444</b>	<b>475</b>	<b>406</b>	<b>96</b>	<b>237</b>	<b>237</b>	<b>273</b>	<b>281</b>	<b>270</b>	<b>305</b>	<b>219</b>	<b>287</b>	<b>268</b>	<b>172</b>	<b>3970</b>		
<b>LLAMADAS (TOTAL)</b>	<b>81%</b>	<b>89%</b>	<b>90%</b>	<b>100%</b>	<b>98%</b>	<b>99,8%</b>	<b>98%</b>	<b>99%</b>	<b>97%</b>	<b>95%</b>	<b>99,1%</b>	<b>96,9%</b>	<b>94%</b>	<b>97%</b>			
<b>NIVEL DE SERVICIO</b>	<b>79%</b>	<b>88%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>			
<b>%ABANDONO</b>	<b>6%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>en blanco</b>	<b>en blanco</b>			
<b>TIEMPO MEDIO DE OCUPACION (TMO)</b>	129,69	137,71	151,76	187,92	102,44	102,44	94,37	95,59	100,19	103,26	129,24	129,24	130,73	132,61			
<b>TOTAL LLAMADAS NO CONTESTADAS</b>	<b>47</b>	<b>17</b>	<b>43</b>	<b>5</b>	<b>27</b>	<b>24</b>	<b>30</b>	<b>16</b>	<b>71</b>	<b>29</b>	<b>73</b>	<b>73</b>	<b>101</b>	<b>85</b>	<b>641</b>		

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



**empocaldas**  
Construyendo juntos tu bienestar.



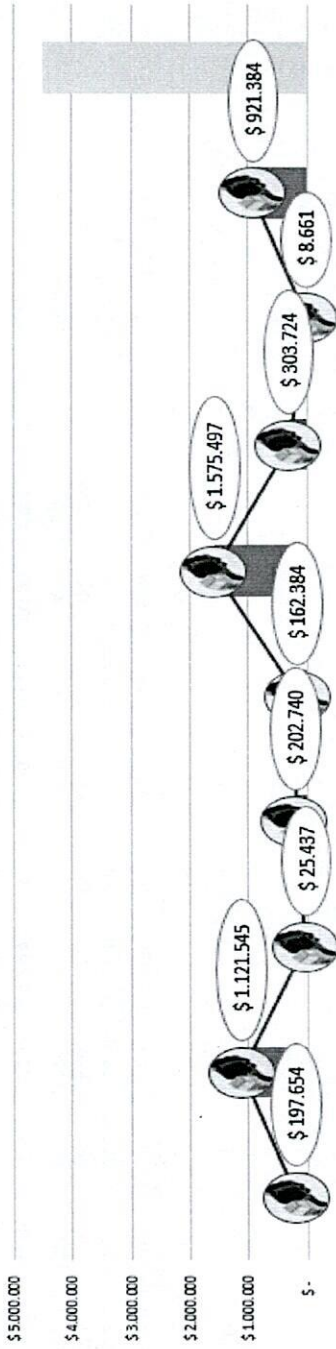
Gobierno de  
**CALDAS**

**PRIMERO  
LA GENTE**

Empocaldas empocaldas\_oficial  
 [empo@empocaldas.com.co](mailto:empo@empocaldas.com.co)  
 [www.empocaldas.com.co](http://www.empocaldas.com.co)

### INFORME CONTROL VENTA DE AGUA EN CARRO TANQUE CORTE A AGOSTO 2022

#### EMPOCALDAS CONTROL VENTA DE AGUA EN CARROTANQUE 2022 \$



Municipalidad	Cantidad	Municipalidad	Cantidad	Municipalidad	Cantidad	Municipalidad	Cantidad	TOTAL
BELALCAZAR	\$ 197.654	FILADELFA	\$ 25.437	GUARINOCITO	\$ 202.740	KILOMETRO 41	\$ 162.384	\$ 4.519.026
\$ 197.654	\$ 1.121.545	\$ 25.437	\$ 202.740	\$ 202.740	\$ 162.384	\$ 1.575.497	\$ 303.724	\$ 921.384
							\$ 8.661	

**PAULA ANDREA MORALES GIRALDO**  
C.C: 1.053.817.307  
Contratista  
Departamento Comercial

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

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).

<b>RUBRO APROPIACION</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>VALOR</b>
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