

**EVIDENCIAS SEGUIMIENTO
FACTURACIÓN POR SERVICIOS
BPO -CAMPAÑA SUI
DICIEMBRE-2022.**

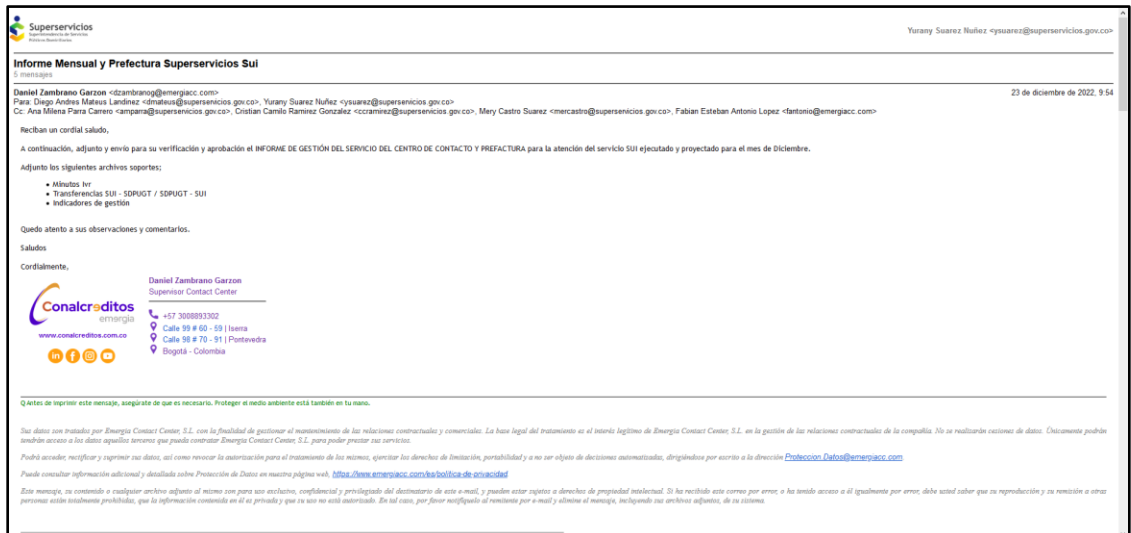
CONTENIDO.

1. Remisión de prefactura e informes para revisión por parte del proveedor.
 - 1.1. Requerimiento.
2. Revisión y observaciones de prefactura e informes por parte de la SSPD.
3. Verificación observaciones Proveedor BPO.
4. Aprobación prefactura y documentos anexos SSPD.
5. Radicación Factura Plataforma Olimpia.
 - 5.1. Requerimiento, cuando aplique.
6. Aprobación de Factura Olimpia.

DESARROLLO.

1. Remisión de prefectura e informes para revisión por parte del proveedor.

Remisión de prefectura e informes para revisión por parte del proveedor. El proveedor remite la prefectura y el informe el 23/12/2022, como se muestra en la siguiente copia del correo electrónico:



2. Revisión y observaciones de prefectura e informes por parte de la SSPD.

Revisión y observaciones de prefectura e informes por parte de la SSPD. El día 23/12/2022 se remite las observaciones a la prefectura e informe del mes de diciembre, como se muestra en el siguiente correo electrónico que se copia.

Yusany Suarez Nuñez <yusuan@superservicios.gov.co>
 Para: Daniel Zambrano Garzon <dzambrano@emergacc.com>
 Cc: Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>, Ana Milena Parra Carro <ampara@superservicios.gov.co>, Cristian Camilo Ramirez Gonzalez <ccramirez@superservicios.gov.co>, Mary Castro Suarez <mercastro@superservicios.gov.co>, Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergacc.com>

23 de diciembre de 2022, 12:19

Observaciones Informe de diciembre 2022.

Buen tardes para todos,

A continuación, se relacionan las observaciones que se tienen con referencia al informe de actividades del periodo de diciembre del 2022.

NOTA: Realizar validaciones de los anexos adjuntos, que la información coincida con lo registrado en el informe antes de enviar a revisión.

Muchas Gracias.

1. Transferencias
 El día festivo no tenemos servicios.

1. Transferencias
 En el mes de diciembre se proyectó 100 transferencias de SUI a SPUSUI y 14 de SPUSUI a SUI, con el siguiente comportamiento diario:

Fecha	Transferencias SUI a SPUSUI	Transferencias SPUSUI a SUI	Total
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	0	0	0
5	0	0	0
6	0	0	0
7	0	0	0
8	0	0	0
9	0	0	0
10	0	0	0
11	0	0	0
12	0	0	0
13	0	0	0
14	0	0	0
15	0	0	0
16	0	0	0
17	0	0	0
18	0	0	0
19	0	0	0
20	0	0	0
21	0	0	0
22	0	0	0
23	0	0	0
24	0	0	0
25	0	0	0
26	0	0	0
27	0	0	0
28	0	0	0
29	0	0	0
30	0	0	0
31	0	0	0
Total	0	0	0

2. Evaluación de satisfacción
 Modificar la gráfica de la pregunta " tiempo de respuesta "

Respuesta	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender su llamada?	Porcentaje
De acuerdo	357	36,27%
Desacuerdo	35	0,84%
No responde	902	72,89%
Total	1274	100,00%

¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender su llamada?

3. Nota global de la campaña
 No es claro lo indicado en este ítem.

Por otra parte, por favor adjuntar el soporte de mesas de ayuda para la validación correspondiente.

Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>
 Para: Yusany Suarez Nuñez <yusuan@superservicios.gov.co>
 Cc: Daniel Zambrano Garzon <dzambrano@emergacc.com>, Ana Milena Parra Carro <ampara@superservicios.gov.co>, Cristian Camilo Ramirez Gonzalez <ccramirez@superservicios.gov.co>, Mary Castro Suarez <mercastro@superservicios.gov.co>, Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergacc.com>

23 de diciembre de 2022, 13:55

Buen día Daniel, por favor enviar la prefectura, sin proyectar el descuento por ANS.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN
 Superservicios
 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

"Antes de Imprimir este correo electrónico piense bien si es necesario hacerlo"

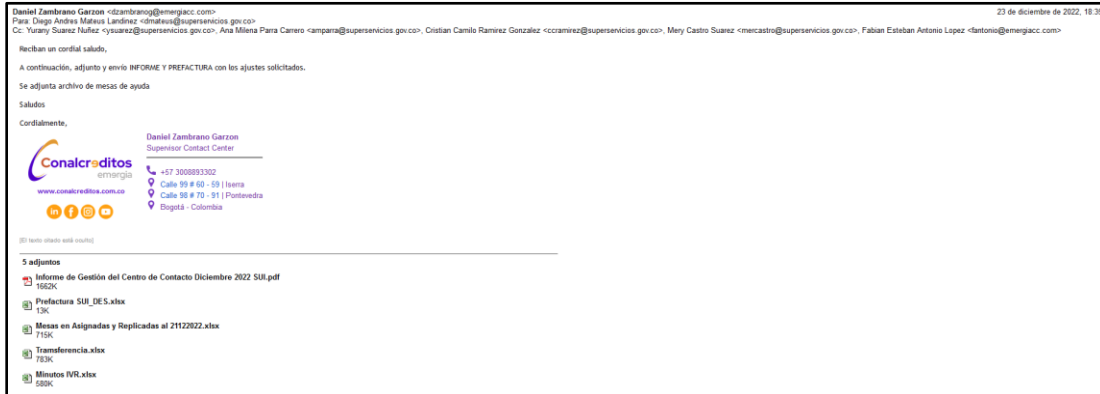
La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la SUPERSERVICIOS, ya que su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien lo envió y borre este material de su computador. LA SUPERSERVICIOS no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el director responsable es quien la firma o el autor de la misma.

Cordialmente

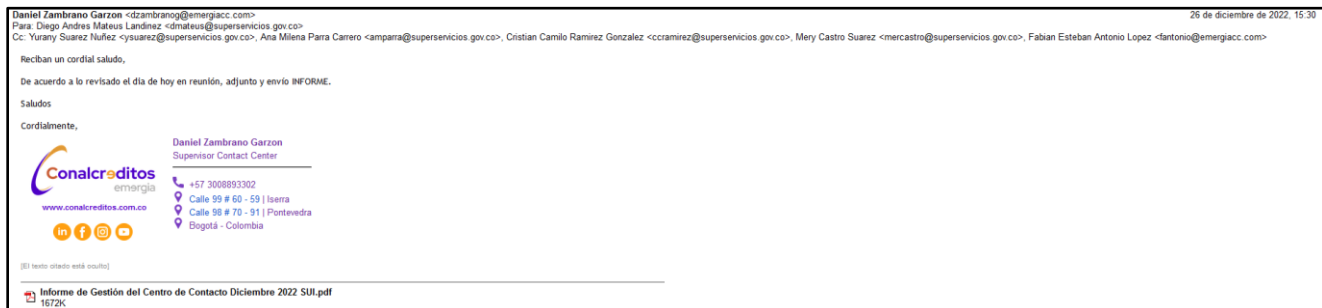
DIEGO ANDRÉS MATEUS LANDINEZ
 Profesional Especializado Grupo SUI para el sector de Energía y Gas
 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
 PDK (57-1) 6913005 - Extensión 2080
 www.superservicios.gov.co
 www.ssp.gov.co
 dmateus@superservicios.gov.co
 Bogotá, D.C., Colombia

3. Verificación observaciones Proveedor BPO.

El 23/12/2022 el contratista remite respuesta a las observaciones preliminares efectuadas como se aprecia en la siguiente copia de correo electrónico:



Posteriormente frente a la verificación efectuada por parte de la SSPD a las observaciones realizadas el día 26 de diciembre del 2022, el contratista remite sus comentarios y ajustes el día 26/12/2022, tal como se aprecia en la siguiente copia de mensaje electrónico.



4. Aprobación prefactura y documentos anexos SSPD.

El día 26/12/2022 se aprueba inicialmente la prefactura y el informe del mes de diciembre 2022 como se muestra en la siguiente copia de correo electrónico.

Informe y Pre-factura de diciembre 2022_Aprobado

3 mensajes

Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>

26 de diciembre de 2022, 16:28

Para: Ana Milena Parra Carrero <amparra@superservicios.gov.co>

Cc: Cristian Camilo Ramirez Gonzalez <ccramirez@superservicios.gov.co>, Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>, Mery Castro <mercastro@superservicios.gov.co>

Buenas Tardes para todos,

Se envia informe y prefactura de diciembre 2022 aprobada.


Por favor comunicar al proveedor, para que proceda con la radicación.

NOTA: Se aprueba factura, pero el proveedor antes debe verificar si se requiere realizar el descuento por incumplimiento de ANS periodo de Noviembre.

Está información fue validada con Diego Mateus.

2 adjuntos

 Informe de Gestión del Centro de Contacto Diciembre 2022 SUI_ok.pdf
1672K

 Prefactura SUI_Diciembre_2022.xlsx
13K

Informe y Pre-factura de diciembre 2022_Aprobado

Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>

26 de diciembre de 2022, 16:45

Para: Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>

Cc: Ana Milena Parra Carrero <amparra@superservicios.gov.co>, Cristian Camilo Ramirez Gonzalez <ccramirez@superservicios.gov.co>, Mery Castro <mercastro@superservicios.gov.co>

Buen día Para Todos, de mi parte una vez solventadas las dudas frente al personal, y con los ajustes realizados por el proveedor, no tengo observaciones.

El día de Hoy quedó aprobada la solicitud de requerimiento del ANS y en espera a la asignación de roles en Cronos para ser radicado, Gracias.

[El texto citado es íté oculto]

[El texto citado es íté oculto]



DEPARTAMENTO
NACIONAL DE PLANEACIÓN



Informe y Pre-factura de diciembre 2022_Aprobado

Ana Milena Parra Carrero <amparra@superservicios.gov.co>

26 de diciembre de 2022, 16:57

Para: Fabian Esteban Antonio Lopez <Fantonio@emergiac.com>, Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

Cc: Cristian Camilo Ramirez Gonzalez <ccramirez@superservicios.gov.co>, Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>, Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>, Gloria Ines Leon <gileon@superservicios.gov.co>

Buenas tardes

Estimados Fabian y Daniel

Teniendo en cuenta la aprobación por parte del Grupo SUI para AAA y Energía y Gas por favor proceder con la radicación del informe y factura del mes de Diciembre e informar el número de radicación.

También tener en cuenta la Nota realizada por Yurany Suarez en el correo que antecede.

Quedamos atentos a sus comentarios

Ana Milena Parra Carrero
Profesional Especializada
Coordinadora Grupo SUI
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
PBX (57-1) 6913005
amparra@superservicios.gov.co
www.superservicios.gov.co
Bogotá, D.C., Colombia