

**EVIDENCIAS SEGUIMIENTO
FACTURACIÓN POR SERVICIOS
BPO -CAMPAÑA SUI
NOVIEMBRE-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 prefactura e informes para revisión por parte del proveedor.

Remisión de prefactura e informes para revisión por parte del proveedor. El proveedor remite la prefactura y el informe el 07/12/2022, como se muestra en la siguiente copia del correo electrónico:

INFORME MENSUAL Y PREFECTURA SUPERSERVICIOS SUI

Informe Mensual y Prefectura Superservicios Sui Externo Recibidos

 **Daniel Zambrano Garzon**
para mí, Diego, Ana, Cristian, Fabian, Mery

7 dic 2022, 15:36

Reciban un cordial saludo,

A continuación, adjunto y envío para su verificación y aprobación el INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO Y PREFECTURA para la atención del servicio SUI ejecutado en el mes de **Noviembre**.

Adjunto los siguientes archivos soportes;

- Minutos lvr
- Transferencias SUI - SDPUGT / SDPUGT - SUI
- Indicadores de gestión

Quedo atento a sus observaciones y comentarios.

Saludos

Cordialmente,



Conalcreditos
emergia
www.conalcreditos.com.co



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center

+57 3008893302
Calle 99 # 60 - 59 | Iserra
Calle 98 # 70 - 91 | Pontevedra
Bogotá - Colombia

Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tener acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

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

1. Revisión y observaciones de prefectura e informes por parte de la SSPD. El día 09/12/2022 se remite las observaciones a la prefectura e informe del mes de noviembre, como se muestra en el siguiente correo electrónico que se copia.

Diego Andres Mateus Landinez
para Daniel, mi, Ana, Cristian, Fabian, Mery

9 dic 2022, 10:16

Buen día daniel por favor validar y ajustar los valores en esta tabla

11.3 Fuente

Las mesas de ayuda fueron radicadas en su mayoría por medio de la Correo con una participación del (50,19%), seguido de llamada (49,26%), web y sin asignar una participación del (0,55%).

| FUENTE | TOTAL | PARTICIPACION |
|--------------|-------------|----------------|
| CORREO | 1183 | 50,19% |
| LLAMADA | 1161 | 49,26% |
| SIN ASIGNAR | 12 | 0,51% |
| WEB | 1 | 0,04% |
| Total | 2357 | 100,00% |

me da los siguientes valores

| Cuenta de NRO_SOLICITUD | Total |
|-------------------------|-------|
| FUENTE | |
| CORREO | 12 |
| LLAMADA | 1161 |
| SIN ASIGNAR | 1 |
| WEB | 1183 |
| Total general | 2357 |

por favor validar este promedio a mi me da un ingreso promedio de 78 mesas de ayuda

Se recibió un promedio de 63 solicitudes diarias, mostrando el comportamiento que se muestra en grafica.

Me gustaría que en el informe de calidad, se incluyera las estrategias para las mesas estemporáneas e indicar que podríamos implementar metodologías para aumentar la respuesta en las encuestas de satisfacción al igual que la satisfacción del usuario, ya que con respecto a la cantidad de respuestas significa el 2,46% en malo y 8,11% en desacuerdo lo anterior en relación a las preguntas ¿Grado de satisfacción general con el servicio recibido?, ¿El agente resolvió su inquietuden llamada? respectivamente.

Cordialmente

DIEGO ANDRÉS MATEUS LANDINEZ
Profesional Especializado Grupo SUI para el sector de Energía y Gas
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Informe Mensual y Prefectura Superservicios Sui

Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co> 9 de diciembre de 2022, 14:33
 Para: Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>
 Cc: Ana Milena Parra Carrero <amparra@superservicios.gov.co>, Cristian Camilo Ramirez Gonzalez <ccramirez@superservicios.gov.co>, Fabian Esteban Antonio Lopez <antonio@emergiac.com>, Mery Castro Suarez <mercastro@superservicios.gov.co>, Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>

Observaciones Informe de noviembre 2022

Buen Día para todos,

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

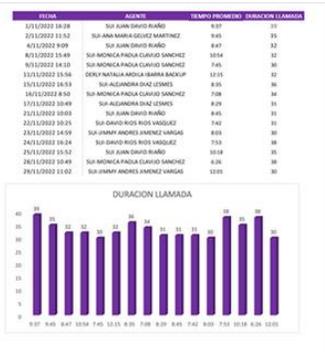
1. Disponibilidad Tecnológica

Es Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

| | |
|-------------------|--|
| Plataforma | Entiéndase como plataforma tecnológica, un conjunto de servicios de tecnología principales que se describen continuación para el caso de Superintendencia de transporte se entiende como TCS y DT la sumatoria de todos los sistemas |
|-------------------|--|

2. Duración llamada

Por favor registrar todas las fechas.



3. Estado de mesas

El total de mesas de ayuda pendientes no es correcto.

11.1 Estado de mesas

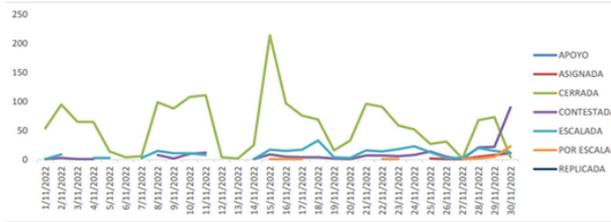
Durante el periodo de gestión del mes de noviembre se recibieron un total de 2357 mesas de ayuda, de 1020 empresas, 2305 del total de mesas de ayuda fueron gestionadas por nivel 1. A continuación se relaciona el estado en el cual se encuentra clasificadas, de estas **609 se encuentra pendientes** en las siguientes clasificaciones; Escalada (291), Contestada (245), Asignada (31), Por escalar (36), replicada (5) y apoyo (1).

| ASIGNADA A | APOYO | ASIGNADA | CEBRADA | CONTESTADA | ESCALADA | POR ESCALAR | REPUCADA | TOTAL |
|-----------------------------------|----------|-----------|-------------|------------|------------|-------------|----------|-------------|
| SUI AJAN DAVID RUANO ROJAS | 17 | 201 | 44 | 60 | 4 | 3 | 329 | |
| SUI ANGE DANIELA CUERVO LEON | 1 | 2 | 223 | 30 | 27 | 8 | 291 | |
| SUI MONICA PAOLA CLAYVO SANCHEZ | 1 | 208 | 24 | 36 | 3 | 273 | | |
| SUI CLAUDIA ALEJANDRA DIAZ LEONES | | 213 | 25 | 27 | 6 | 271 | | |
| SUI DAVID RIOS ROS VASQUEZ | 2 | 197 | 23 | 40 | 5 | 267 | | |
| SUI MARIA VERONICA DIAZ TORRES | 8 | 186 | 29 | 36 | 2 | 263 | | |
| SUI JIMMY ANDRES AMBIEZ VARGAS | | 211 | 31 | 15 | 2 | 260 | | |
| SUI ANA MARIA GELVEZ MARTINEZ | | 196 | 24 | 33 | 6 | 259 | | |
| SUI DERLY NATALLIA ARDILA BARRA | | 69 | 6 | 17 | | 92 | | |
| DIAAZ YURANY SUAREZ NUÑEZ | | 42 | 9 | | | 51 | | |
| DIEGO ANDRES MATEUS LANDINEZ | 1 | | | | | 1 | | |
| TOTAL | 1 | 31 | 1748 | 245 | 291 | 36 | 5 | 2357 |

4. Comportamiento diario

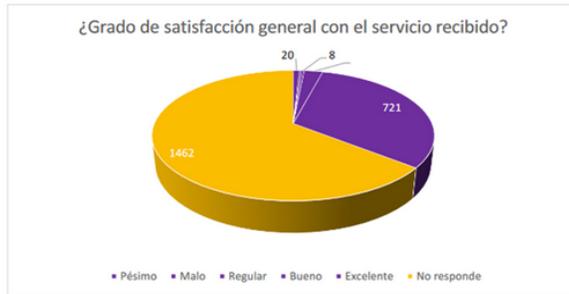
El promedio no es correcto.

Se recibió un promedio de 63 solicitudes diarias, mostrando el comportamiento que se muestra en grafica.



5. Evaluación de satisfacción

Modificación Gráfica, no coincide con la información indicada.

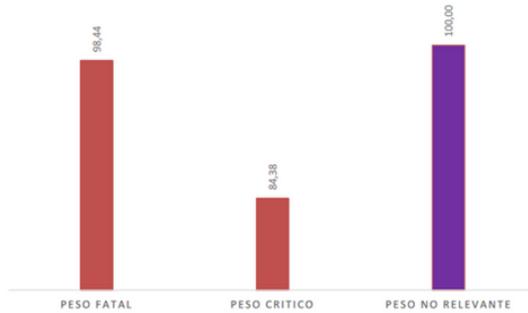


6. Participación en porcentaje.

No es claro los porcentajes que ella indica con lo que se expresa en letras en letras se indica lo siguiente "De las transacciones auditadas se evidencia que una participación o afectación de las

pautas fatales 0%, críticas 0% y No relevantes del 13%" y las gráficas en barras refieren valores diferentes del 98, 44 % como peso fatal, lo cual me parece muy alto, te agradezco si solicitas claridad.

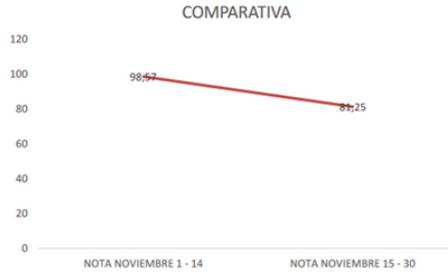
PORCENTAJE AFECTACIÓN



7. Nota global de la campaña

Por favor explicar el motivo por el cual se genera la disminución del 17,32% y la gestión realizada.

El resultado obtenido por la campaña Superservicios - SUI en el mes de noviembre es del 81,25% no cumpliendo el porcentaje mínimo de calidad solicitado que es del 85% y adicionalmente manifestando una disminución significativa de 17,32%.



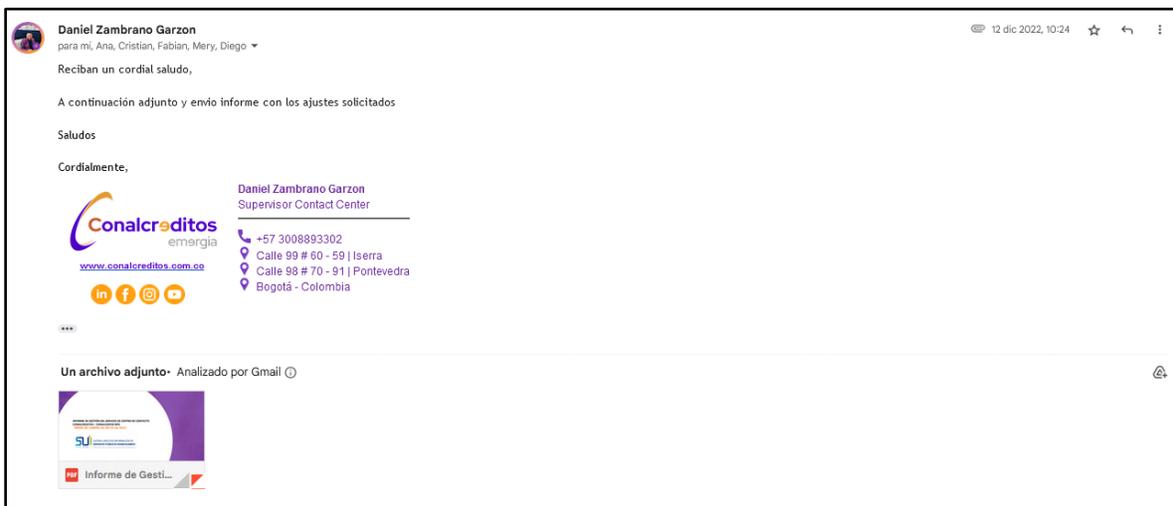
8. Porcentaje de monitoreos por error

No es claro si se logró el 100% o solo el 85%.

Evidenciando la adaptación de los agentes a la implementación de la plataforma QES, durante el mes de noviembre se realizan observaciones de mejora a los hallazgos encontrados, permitiendo cumplir con los ANS requeridos por el Acuerdo Marco de Precios de Colombia Compra Eficiente en un 100% de la precisión de errores, superior al 85% solicitado.

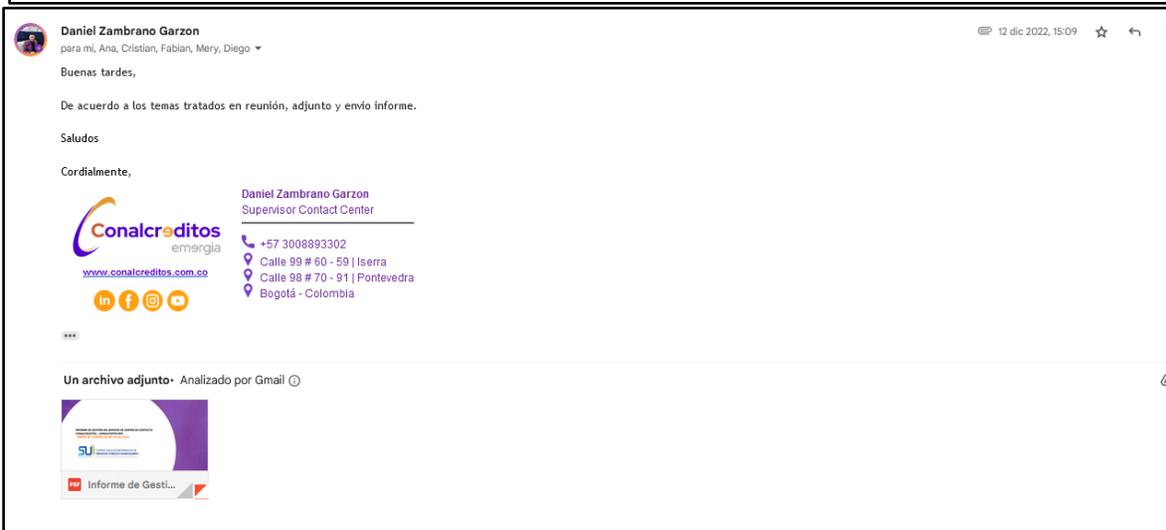
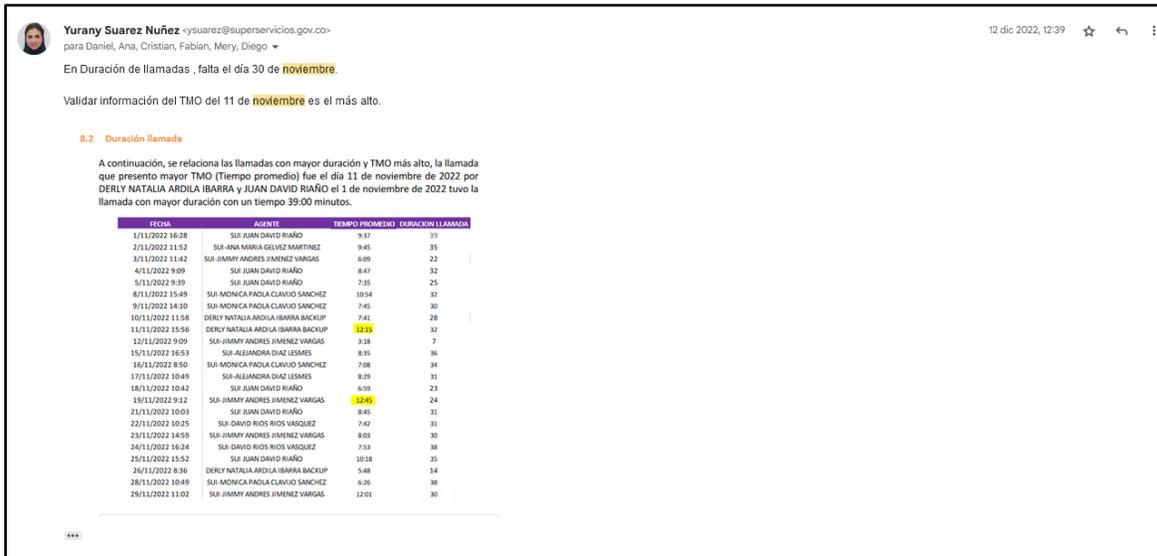
3. Verificación observaciones Proveedor BPO.

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



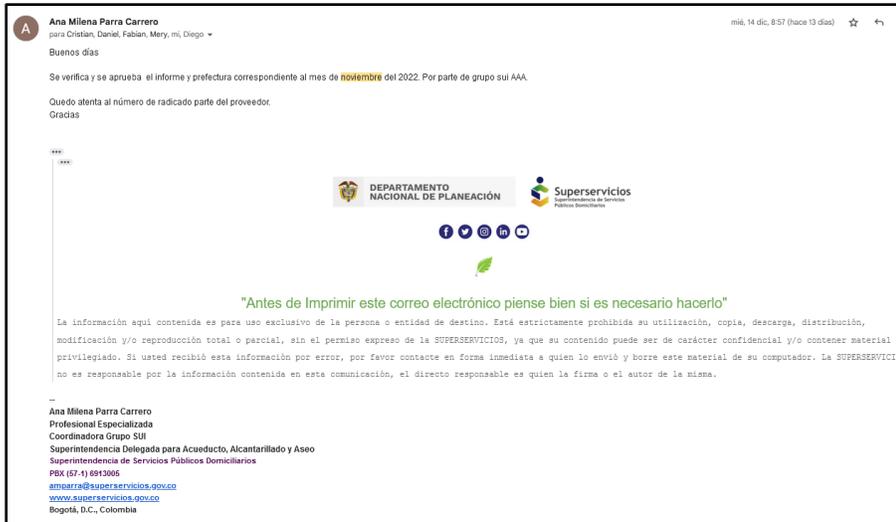
Posteriormente frente a la verificación efectuada por parte de la SSPD a las observaciones realizadas el día 12 de diciembre del 2022, el contratista remite sus

comentarios y ajustes el día 12/12/2022, tal como se aprecia en la siguiente copia de mensaje electrónico.



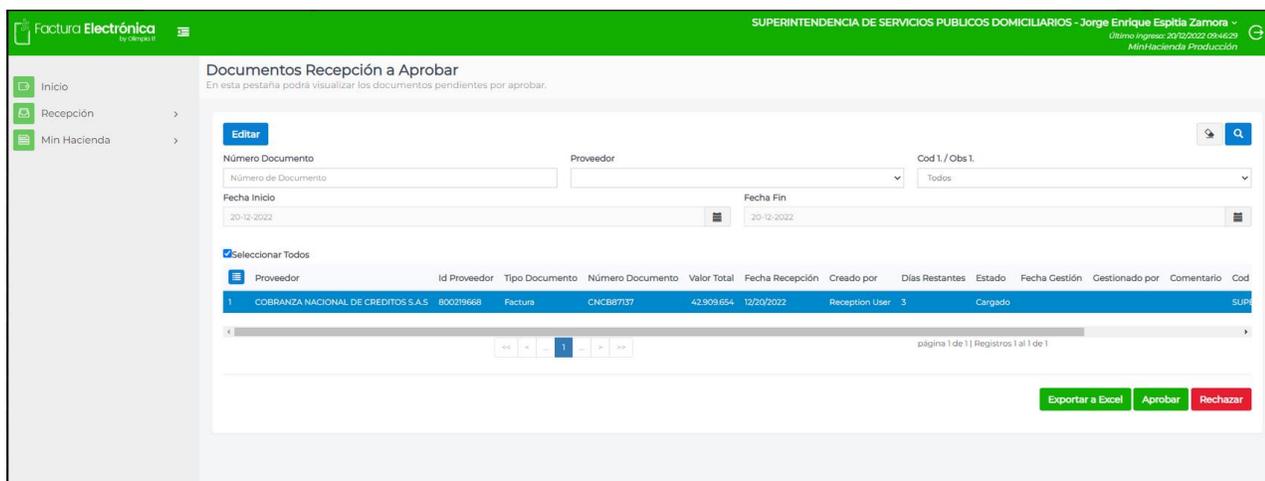
4. Aprobación prefactura y documentos anexos SSPD.

Aprobación prefactura y documentos anexos SSPD. El día 14/12/2022 se aprueba inicialmente la prefactura y el informe del mes de noviembre 2022 como se muestra en la siguiente copia de correo electrónico.



5. Radicación Factura Plataforma Olimpia.

EL día 20/12/2022 se radica factura en la plataforma como se muestra en el siguiente impreso del aplicativo Olimpia del contratista:



6. Aprobación de Factura Olimpia.

El día 21 de diciembre del 2022, se realizó la aprobación en el aplicativo Olimpia.