

**EVIDENCIAS SEGUIMIENTO
FACTURACIÓN POR SERVICIOS
BPO -CAMPAÑA SUI –OCTUBRE
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.

1.1. **Remisión de prefectura e informes para revisión por parte del proveedor.** El proveedor remite la prefectura y el informe el 2/11/2022, como se muestra en la siguiente copia del correo electrónico:

Informe Mensual y Prefectura Superservicios Sui

Externo

Recibidos



mié, 2 nov, 17:55
(hace 13 días)

Daniel Zambrano Garzon

para Diego, Yurany, Ana, Fabian, Cristian, mí

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 PREFERENCIA para la atención del servicio SUI ejecutado en el mes de Octubre.

Adjunto los siguientes archivos soportes;

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

Quedo atento a sus observaciones y comentarios.

Saludos

Cordialmente,



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.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emeriacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, <https://www.emeriacc.com/es/politica-de-privacidad>.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

12 archivos adjuntos•

2. Revisión y observaciones de prefectura e informes por parte de la SSPD. El día 3/11/2022 se remite las observaciones a la prefectura e informe del mes de octubre, como se muestra en el siguiente correo electrónico que se copia.

"Re: Informe Mensual y Prefectura Superservicios Sui

Externo

Recibidos



jue, 3 nov, 11:54 (hace 5 días)

Yurany Suarez Nuñez

para Daniel, Diego, Ana, Fabian, Cristian, mí

Observaciones Informe de octubre 2022

Buen Día para todos,

A continuación, se relaciona la observación que se tiene con referencia al informe de actividades del periodo de octubre del 2022.

1. Ítem transferencia.

El total de las transferencias no es el correcto.

NOTA: En horas de la tarde se realizará la validación de las novedades de los agentes.

El mié, 2 nov 2022 a las 17:55, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:

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 PREFACTURA para la atención del servicio SUI ejecutado en el mes de Octubre.

Adjunto los siguientes archivos soportes;

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

Quedo atento a sus observaciones y comentarios.

Saludos

Cordialmente,



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.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, <https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad>.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

"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 directo responsable es quien la firma o el autor de la misma."

3. Verificación observaciones Proveedor BPO. El 3/11/2022 el contratista remite respuesta a las observaciones preliminares efectuadas como se aprecia en la siguiente copia de correo electrónico:

"Re: Informe Mensual y Prefectura Superservicios Sui

Externo

Recibidos



jue, 3 nov, 18:52 (hace 5 días)

Daniel Zambrano Garzon

para Yurany, Diego, Ana, Fabian, Cristian, mí

Reciban un cordial saludo,

De acuerdo a lo revisado y solicitado, adjunto informe, soportes y prefectura para su verificación y conocimiento.

Quedamos atentos a sus comentarios o confirmación de aprobación.

Saludos

Cordialmente,



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center

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

El jue, 3 nov 2022 a las 11:54, Yurany Suarez Nuñez (<ysuarez@superservicios.gov.co>) escribió:

Observaciones Informe de octubre 2022

Buen Día para todos,

A continuación, se relaciona la observación que se tiene con referencia al informe de actividades del periodo de octubre del 2022.

1. Ítem transferencia.

El total de las transferencias no es el correcto.

NOTA: En horas de la tarde se realizará la validación de las novedades de los agentes.

El mié, 2 nov 2022 a las 17:55, Daniel Zambrano Garzon (<dzambrano@emergiacc.com>) escribió:

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 PREFACTURA para la atención del servicio SUI ejecutado en el mes de Octubre.

Adjunto los siguientes archivos soportes;

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

Quedo atento a sus observaciones y comentarios.

Saludos

Cordialmente,



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 tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiac.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, <https://www.emergiac.com/es/politica-de-privacidad>.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

"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 directo responsable es quien la firma o el autor de la misma.

🌱 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.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiac.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, <https://www.emergiac.com/es/politica-de-privacidad>.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

12 archivos adjuntos•

Posteriormente frente a la verificación efectuada por parte de la SSPD a las observaciones realizadas el día tres de noviembre del 2022, el contratista remite sus comentarios y ajustes el día 4/11/2022, tal como se aprecia en la siguiente copia de mensaje electrónico.

"Re: Informe Mensual y Prefectura Superservicios Sui

Externo

Recibidos



4 nov 2022, 10:18 (hace 4 días)

Daniel Zambrano Garzon

para Diego, Yurany, Ana, Fabian, Cristian, mí

Buenos días Diego,

Te confirmo que en el archivo adjunto con nombre "Indicadores Diarios de Gestión Call Center", se encuentra esta información.

Adjunto este archivo para tu revisión

Saludos

Cordialmente,



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center



+57 3008893302

Calle 99 # 60 - 59 | Iserra

Calle 98 # 70 - 91 | Pontevedra

Bogotá - Colombia

El vie, 4 nov 2022 a las 10:02, Diego Andres Mateus Landínez (<dmateus@superservicios.gov.co>) escribió:

Buen día Daniel por favor nos envía el archivo de la relacion de llamadas, Muchas gracias.

El jue, 3 nov 2022 a las 18:53, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiacc.com>) escribió:

Reciban un cordial saludo,

De acuerdo a lo revisado y solicitado, adjunto informe, soportes y prefectura para su verificación y conocimiento.

Quedamos atentos a sus comentarios o confirmación de aprobación.

Saludos

Cordialmente,



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center



+57 3008893302

Calle 99 # 60 - 59 | Iserra

Calle 98 # 70 - 91 | Pontevedra

Bogotá - Colombia

El jue, 3 nov 2022 a las 11:54, Yurany Suarez Nuñez (<ysuarez@superservicios.gov.co>) escribió:

Observaciones Informe de octubre 2022

Buen Día para todos,

A continuación, se relaciona la observación que se tiene con referencia al informe de actividades del periodo de octubre del 2022.

1. Ítem transferencia.

El total de las transferencias no es el correcto.

NOTA: En horas de la tarde se realizará la validación de las novedades de los agentes.

El mié, 2 nov 2022 a las 17:55, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergjacc.com>) escribió:

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 PREFACTURA para la atención del servicio SUI ejecutado en el mes de Octubre.

Adjunto los siguientes archivos soportes;

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

Quedo atento a sus observaciones y comentarios.

Saludos

Cordialmente,



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 tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, <https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad>.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

"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 directo responsable es quien la firma o el autor de la misma.

🌱🌱 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 tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, <https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad>.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

--

Cordialmente

DIEGO ANDRÉS MATEUS LANDINEZ

Profesional Especializado Grupo SUI para el sector de Energía y Gas
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

PBX: (57-1) 6913005 - Extensión 2080

www.superservicios.gov.co

www.sui.gov.co

dmateus@superservicios.gov.co

Bogotá, D.C., Colombia

"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 directo responsable es quien la firma o el autor de la misma.

 **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.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, <https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad>

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

Un archivo adjunto•

4. Aprobación prefactura y documentos anexos SSPD. El día 4/11/2022 se aprueba inicialmente la prefactura y el informe del mes de octubre 2022 como se muestra en la siguiente copia de correo electrónico.

"Re: Informe y Pre-factura de octubre 2022_Aprobado

Externo

Recibidos



vie, 4 nov, 17:31 (hace 4 días)

Ana Milena Parra Carrero

para Daniel, Cristian, mí, Diego, Yurany, Daniela, Gloria

Buenas tardes para todos

Se aprueba el informe de Gestión para el periodo de octubre de 2022.

Daniel por favor radicar con sus respectivos soportes.

Quedo atenta 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

El vie, 4 nov 2022 a la(s) 11:58, Yurany Suarez Nuñez (ysuarez@superservicios.gov.co) escribió:

Buenas Día para todos,

Se envía informe y prefectura de octubre 2022 aprobada.

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

NOTA: Está información fue validada con Diego Mateus.

----- Forwarded message -----

De: **Daniel Zambrano Garzon** <dzambranog@emergiac.com>

Date: vie, 4 nov 2022 a las 10:32

Subject: Re: Informe Mensual y Prefectura Superservicios Sui

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

Hola yurany, de acuerdo a lo conversado, adjunto informe

Saludos

Cordialmente,



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center



+57 3008893302

Calle 99 # 60 - 59 | Iserra

Calle 98 # 70 - 91 | Pontevedra

Bogotá - Colombia

El vie, 4 nov 2022 a las 10:17, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:

Buenos días Diego,

Te confirmo que en el archivo adjunto con nombre "Indicadores Diarios de Gestión Call Center", se encuentra esta información.

Adjunto este archivo para tu revisión

Saludos

Cordialmente,



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center

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

El vie, 4 nov 2022 a las 10:02, Diego Andres Mateus Landinez (<dmateus@superservicios.gov.co>) escribió:

Buen día Daniel por favor nos envía el archivo de la relacion de llamadas, Muchas gracias.

El jue, 3 nov 2022 a las 18:53, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiacc.com>) escribió:

Reciban un cordial saludo,

De acuerdo a lo revisado y solicitado, adjunto informe, soportes y prefactura para su verificación y conocimiento.

Quedamos atentos a sus comentarios o confirmación de aprobación.

Saludos

Cordialmente,



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center

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

El jue, 3 nov 2022 a las 11:54, Yurany Suarez Nuñez (<vsuarez@superservicios.gov.co>) escribió:

Observaciones Informe de octubre 2022

Buen Día para todos,

A continuación, se relaciona la observación que se tiene con referencia al informe de actividades del periodo de octubre del 2022.

1. ítem transferencia.

El total de las transferencias no es el correcto.

NOTA: En horas de la tarde se realizará la validación de las novedades de los agentes.

El mié, 2 nov 2022 a las 17:55, Daniel Zambrano Garzon (<dzambrano@emergiacc.com>) escribió:

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 PREFACTURA para la atención del servicio SUI ejecutado en el mes de Octubre.

Adjunto los siguientes archivos soportes;

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

Quedo atento a sus observaciones y comentarios.

Saludos

Cordialmente,



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.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiac.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, <https://www.emergiac.com/es/politica-de-privacidad>.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

"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 directo responsable es quien la firma o el autor de la misma.

 **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 tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiac.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, <https://www.emergiac.com/es/politica-de-privacidad>.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

--

Cordialmente

DIEGO ANDRÉS MATEUS LANDINEZ

Profesional Especializado Grupo SUI para el sector de Energía y Gas
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

PBX: (57-1) 6913005 - Extensión 2080

www.superservicios.gov.co

www.sui.gov.co

dmateus@superservicios.gov.co

Bogotá, D.C., Colombia

"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 directo responsable es quien la firma o el autor de la misma.

 **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.

Podrá acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización para el tratamiento de los mismos, ejercitar los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, <https://www.emergiacc.com/es/politica-de-privacidad>.

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error, o ha tenido acceso a él igualmente por error, debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.

"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 directo responsable es quien la firma o el autor de la misma.

"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 directo responsable es quien la firma o el autor de la misma.

Un archivo adjunto*

El día 8/11/2022 se hace observaciones a la prefectura y son respondidas por el contratista el mismo 8/11/2022, tal como se muestra en la siguiente copia de correo electrónico:

Re: Informe Mensual y Prefectura Superservicios Sui

Externo

Recibidos



Daniel Zambrano Garzon

para Diego, Yurany, Ana, Fabian, Cristian, mi

mar, 8 nov, 17:18
(hace 7 días)

Buenas tardes,

De acuerdo a lo conversado, adjunto prefactura como alcance a los ajustes realizados.

Saludos

Cordialmente,



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center

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

Finalmente, el 10/11/2022 se aprueba la prefactura remitida con los ajustes realizados por el contratista, tal como se aprecia en la siguiente copia de correo electrónico:

Rad. 20225294573942 Factura No. CNCB82390 Periodo Octubre 2022.

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

10 de noviembre de 2022, 16:03

Para: Gloria Ines Leon <gileon@superservicios.gov.co>

Cc: Ana Milena Parra Carrero <amparra@superservicios.gov.co>, Mery Castro

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

Buenas Tardes,

Se envía factura aprobada del periodo de octubre de 2022.

Para su validación y conocimiento.

Quedo atenta.

"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 directo responsable es quien la firma o el autor de la misma.

2 adjuntos



Rad. 20225294573942 Factura No. CNCB82390 Periodo Octubre 2022..pdf
15074K



Prefactura SUI_Octubre_2022_ok.xlsx
11K

5. Radicación Factura Plataforma Olimpia.

EL día 11/11/2022 se radica factura en la plataforma como se muestra en el siguiente impreso del aplicativo Olimpia del contratista:

The screenshot displays the 'DOCUMENTO EMITIDO' section for 'Factura Electronica N° CNCB82390'. On the left, a sidebar lists document details: ID Interno DOC (12499074), Receptor (800250984), Grupo (Ninguno), Emisión (2022-11-09 12:00:00), Vencimiento (2022-12-09), Recepción (2022-11-09 11:37:52), and Tipo Pago (Credito). The status is 'Validación DIAN: EXITOSA' and 'Estado Aceptación: PENDIENTE'. The main area shows a table of events:

Fecha	Codigo	Descripción
2022-11-09 11:37:52	XML NUEVO	Ingresar nuevo Documento XML
2022-11-09 11:37:56	DIAN RESPONDE	DIAN informa que la validación del documento fue EXITOSA
2022-11-09 11:37:56	PDF NUEVO	Ingresar nuevo PDF de Documento
2022-11-09 11:37:57	XML ACTUALIZA	Actualiza Documento XML
2022-11-09 11:38:04	DIAN RESPONDE	DIAN informa que la validación del documento fue EXITOSA
2022-11-09 11:40:25	DISTRIBUCION	Envío de Documento realizado correctamente a sifnacion.facturaelectronica@mihacienda.gov.co
2022-11-21 11:07:09	DISTRIBUCION	Envío de Documento realizado correctamente a sifnacion.facturaelectronica@mihacienda.gov.co

The screenshot shows an email notification from 'COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S.' dated 'Bogotá, 11/16/2022 8:28:33 AM'. The message states: 'Reciba un saludo cordial COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS ha Aprobado la Factura CNCB82390'. A note indicates the information is confidential. The footer includes the logo and name of the 'MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO'.

El día 11 de noviembre se informa por parte de la Dirección Financiera que la plataforma SIIF Nación está presentando fallas, tal como se muestra en la siguiente copia de correo electrónico.

ASUNTO: PARA TODOS(AS) | Fallas aplicativo SIIF Nación | Procesos presupuesto, contabilidad y tesorería afectados.

Recibidos



11 nov 2022, 10:01 (hace
11 días)

Comunicaciones Internas

para Comunicaciones

Respetados(as) colaboradores(as):

La Dirección Financiera les informa que el aplicativo SIIF Nación viene presentando fallas constantes en su funcionamiento desde el 4 de noviembre, las cuales han sido reportadas a través del incidente masivo No. 067596.

Teniendo en cuenta lo anterior, los trámites relacionados con presupuesto, contabilidad y tesorería para pagos presentan demoras en sus procesos.

Agradecemos a todos(as) nuestros(as) colaboradores(as) su comprensión.

Cordialmente,

Dirección Financiera

Superservicios

"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 directo responsable es quien la firma o el autor de la misma.

El día 21/11/2022 en seguimiento efectuado de la facturación se aprecia que la misma no aparece reflejada en la plataforma Olimpia por lo cual se consulta con el Grupo de Contabilidad quienes informan para este y otros casos se debe realizar la siguiente operación:

"De manera atenta informo que desde el usuario Olimpia de Financiera ya no nos es posible generar reportes para verificación de facturas, en este caso debemos esperar hasta las doce 12:00 p.m. para generar reportes directamente desde SIIF.

Si una vez generado el reporte la factura no se evidencia en SIIF, el proveedor debe efectuar el siguiente procedimiento:

1- Descargar directamente desde el proveedor de factura electrónica, el contenedor - Documento ZIP (el cual contiene el archivo PDF de la factura y el archivo XLM).

2- Enviar mediante correo electrónico a la Dirección: siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co, el documento ZIP descargado.

3- En el asunto del correo a remitir, relacionar lo siguiente:

PCI;número de contrato;correosupervisor

Nota: le estaré informando una vez genere el reporte."

Conforme lo anterior se remite el 21/11/2022 un correo electrónico al Contratista del BPO solicitando: "restablecer la factura correspondiente al mes de Octubre" en el sistema quien responde indicando:

“
De: Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiac.com>

Date: lun, 21 nov 2022 a las 20:08

Subject: Re: FACTURA MES DE OCTUBRE

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

Buenas tardes,

Estimado Diego Comparto evidencia de la radicación realizada el día de hoy, al momento la plataforma Olimpia no da confirmación

Tener en cuenta que la factura en mención ya tiene correo de aprobación como se muestra en la imagen a continuación, por este motivo no se puede restablecer o volver a radicar, en caso tal de ser necesario deben elevar la

Solicitud a Siif Nación para anular la factura y luego solicitar la radicación nuevamente. Por el momento la factura según olympia y siif Nacion está aprobada y autorizada para pago.

Quedo atento a sus comentarios "

6. Aprobación de Factura Olimpia.

El 23/11/2022 fue aprobada la factura en la plataforma Olimpia como se muestra en el siguiente impreso del aplicativo Olimpia, luego que el contratista efectuara la N.C.A a la factura CNCB82390 por los problemas generados por la plataforma y radicara la factura CNCB83606 en la plataforma Olimpia:

	Proveedor	Documento Proveedor	Tipo Documento	Número Documento	Fecha Emisión	Valor Total	Recibido	Aprobado por	Estado	Observación	Fecha Gestión	Creado Por
1	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S	800219668	Factura	CNCB83606	23/11/2022, 12:00:00	42247890	23/11/2022, 11:54:11	MILTON EDUARDO BAYONA BONILLA	Aprobado	los conceptos, valores e IVA, correspond...	23/11/2022, 17:13:21	Reception User