

# FACTRUACIÓN SEPTIEMBRE CAMPAÑA SUI.

- **Remisión de prefectura e informes para revisión.** La prefectura fue remitida por el contratista el 5/10/2022 como se aprecia en la siguiente imagen:

Informe Mensual y Prefectura Superservicios SUI

Externo

Recibidos



**Daniel Zambrano Garzon**

5 oct  
2022,  
23:11

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

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 Septiembre.

Adjunto los siguientes archivos soportes;

- Minutos Ivr
- Transferencias SUI - SDPUGT / SDPUGT - SUI
- Minutos Inbound - Outbound
- 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](mailto: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.

13 archivos adjuntos • Escaneado por Gmail

The screenshot shows an email interface with a document viewer and a list of attachments. The document is titled "Informe Mensual y Prefectura Supermercios SUI" and is from "Mery Castro vences@emergiac.com.ec". The document content includes a header with the Emergia logo and contact information, followed by a salutation "Respetado señor/a," and a main body of text. The text discusses the company's commitment to service quality and mentions the "SUI" (Sistema Único de Información) system. It also includes a section for "Saludo" (Greeting) and "Confidencialidad" (Confidentiality). The document is signed by "Doris Zambrano Dávila" from "Emergia Contact Center". The contact information for Emergia is provided, including the phone number +51 980030302 and the website www.emergiac.com.ec. The document is dated "16 de octubre de 2022, 23:10".

The list of attachments includes:

- 01\_02\_Lady Yvonne Maricela Martinez.pdf
- 02\_Lady Yvonne Maricela Martinez TP.pdf
- 03\_Lady Yvonne Maricela Martinez CC (1).pdf
- 04\_Certificado Cinc 1102218.pdf
- 05\_COC.pdf
- 06\_Certificado Aynho CMC Du222.pdf
- 07\_mf4047.pdf
- 08\_Prefectura SUI.xlsx
- 09\_Supermercios SUI.xlsx
- 10\_Muestra In-Shop.xlsx
- 11\_Muestra In-Shop.xlsx
- 12\_Muestra In-Shop.xlsx
- 13\_Muestra In-Shop.xlsx
- 14\_Muestra In-Shop.xlsx
- 15\_Muestra In-Shop.xlsx
- 16\_Muestra In-Shop.xlsx
- 17\_Muestra In-Shop.xlsx
- 18\_Muestra In-Shop.xlsx
- 19\_Muestra In-Shop.xlsx
- 20\_Muestra In-Shop.xlsx
- 21\_Muestra In-Shop.xlsx
- 22\_Muestra In-Shop.xlsx
- 23\_Muestra In-Shop.xlsx
- 24\_Muestra In-Shop.xlsx
- 25\_Muestra In-Shop.xlsx
- 26\_Muestra In-Shop.xlsx
- 27\_Muestra In-Shop.xlsx
- 28\_Muestra In-Shop.xlsx
- 29\_Muestra In-Shop.xlsx
- 30\_Muestra In-Shop.xlsx
- 31\_Muestra In-Shop.xlsx
- 32\_Muestra In-Shop.xlsx
- 33\_Muestra In-Shop.xlsx
- 34\_Muestra In-Shop.xlsx
- 35\_Muestra In-Shop.xlsx
- 36\_Muestra In-Shop.xlsx
- 37\_Muestra In-Shop.xlsx
- 38\_Muestra In-Shop.xlsx
- 39\_Muestra In-Shop.xlsx
- 40\_Muestra In-Shop.xlsx
- 41\_Muestra In-Shop.xlsx
- 42\_Muestra In-Shop.xlsx
- 43\_Muestra In-Shop.xlsx
- 44\_Muestra In-Shop.xlsx
- 45\_Muestra In-Shop.xlsx
- 46\_Muestra In-Shop.xlsx
- 47\_Muestra In-Shop.xlsx
- 48\_Muestra In-Shop.xlsx
- 49\_Muestra In-Shop.xlsx
- 50\_Muestra In-Shop.xlsx
- 51\_Muestra In-Shop.xlsx
- 52\_Muestra In-Shop.xlsx
- 53\_Muestra In-Shop.xlsx
- 54\_Muestra In-Shop.xlsx
- 55\_Muestra In-Shop.xlsx
- 56\_Muestra In-Shop.xlsx
- 57\_Muestra In-Shop.xlsx
- 58\_Muestra In-Shop.xlsx
- 59\_Muestra In-Shop.xlsx
- 60\_Muestra In-Shop.xlsx
- 61\_Muestra In-Shop.xlsx
- 62\_Muestra In-Shop.xlsx
- 63\_Muestra In-Shop.xlsx
- 64\_Muestra In-Shop.xlsx
- 65\_Muestra In-Shop.xlsx
- 66\_Muestra In-Shop.xlsx
- 67\_Muestra In-Shop.xlsx
- 68\_Muestra In-Shop.xlsx
- 69\_Muestra In-Shop.xlsx
- 70\_Muestra In-Shop.xlsx
- 71\_Muestra In-Shop.xlsx
- 72\_Muestra In-Shop.xlsx
- 73\_Muestra In-Shop.xlsx
- 74\_Muestra In-Shop.xlsx
- 75\_Muestra In-Shop.xlsx
- 76\_Muestra In-Shop.xlsx
- 77\_Muestra In-Shop.xlsx
- 78\_Muestra In-Shop.xlsx
- 79\_Muestra In-Shop.xlsx
- 80\_Muestra In-Shop.xlsx
- 81\_Muestra In-Shop.xlsx
- 82\_Muestra In-Shop.xlsx
- 83\_Muestra In-Shop.xlsx
- 84\_Muestra In-Shop.xlsx
- 85\_Muestra In-Shop.xlsx
- 86\_Muestra In-Shop.xlsx
- 87\_Muestra In-Shop.xlsx
- 88\_Muestra In-Shop.xlsx
- 89\_Muestra In-Shop.xlsx
- 90\_Muestra In-Shop.xlsx
- 91\_Muestra In-Shop.xlsx
- 92\_Muestra In-Shop.xlsx
- 93\_Muestra In-Shop.xlsx
- 94\_Muestra In-Shop.xlsx
- 95\_Muestra In-Shop.xlsx
- 96\_Muestra In-Shop.xlsx
- 97\_Muestra In-Shop.xlsx
- 98\_Muestra In-Shop.xlsx
- 99\_Muestra In-Shop.xlsx
- 100\_Muestra In-Shop.xlsx

- **Revisión y observaciones de prefectura e informe SSPD.** Se efectúa el 7/10/2022 observaciones a la prefectura y el informe como se aprecia en la siguiente imagen del correo electrónico.

Re: Informe Mensual y Prefectura Superservicios SUI

Externo

Recibidos



**Yurany Suarez Nuñez**

vie, 7 oct, 12:06

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

#### **Observaciones Informe de septiembre 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.**

**Por otra parte, tener en cuenta las observaciones que se han realizado en los informes anteriores.**

**Muchas Gracias.**

**1. Ítem Estadística IVR**

Como se indicó en el informe anterior este dato no debe ser incluido en el informe del SUI.

**2. Ítem Transferencias**

En la gráfica no se encuentran los datos.

**3. Ítem Gráfica intervalos por media hora.**

La información no está coincidiendo.

**4. Ítem Llamadas con mayor duración y TMO**

La información indicada no está coincidiendo con la información registrada.

**5. Ítem EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN**

El total de llamadas de la encuesta de satisfacción a las recibidas el dato no coincide.

El mié, 5 oct 2022 a las 23:11, Daniel Zambrano Garzon (<[dzambranog@emergiac.com](mailto: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 Septiembre.

Adjunto los siguientes archivos soportes;

- Minutos Ivr
- Transferencias SUI - SDPUGT / SDPUGT - SUI
- Minutos Inbound - Outbound
- 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

Q 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 no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección [Proteccion.Datos@emergiacc.com](mailto: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.



- **Verificación de las observaciones del proveedor BPO.** El contratista remite el informe y prefactura con los ajustes y observaciones el 11/10/2022, tal como se evidencia en la siguiente imagen capturada del correo electrónico:

"Informe y Pre-factura de Septiembre 2022.

Recibidos



**Yurany Suarez Nuñez**

11 oct 2022, 17:03

para Ana, Diego, Cristian, mí

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

De: **Daniel Zambrano Garzon** <[dzambranog@emergiac.com](mailto:dzambranog@emergiac.com)>

Date: lun, 10 oct 2022 a las 17:10

Subject: Re: Informe Mensual y Prefectura Superservicios SUI

To: Fabian Esteban Antonio Lopez <[fantonio@emergiac.com](mailto:fantonio@emergiac.com)>

Cc: Diego Andres Mateus Landinez <[dmateus@superservicios.gov.co](mailto:dmateus@superservicios.gov.co)>, Yurany Suarez Nuñez <[ysuarez@superservicios.gov.co](mailto:ysuarez@superservicios.gov.co)>, Ana Milena Parra Carrero <[amparra@superservicios.gov.co](mailto:amparra@superservicios.gov.co)>, Mery Castro Suarez <[mercastro@superservicios.gov.co](mailto:mercastro@superservicios.gov.co)>, Cristian Camilo Ramirez Gonzalez <[ccramirez@superservicios.gov.co](mailto:ccramirez@superservicios.gov.co)>, Franklin Rene Guzman <[frguzman@superservicios.gov.co](mailto:frguzman@superservicios.gov.co)>

Buenas tardes,

A continuación, adjunto y envío ajuste 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 Septiembre.

Adjunto los siguientes archivos soportes;

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

Quedo atento a sus observaciones y comentarios.

Saludos

Cordialmente,

El lun, 10 oct 2022 a las 16:20, Fabian Esteban Antonio Lopez (<[fantonio@emergiac.com](mailto:fantonio@emergiac.com)>) escribió:

Buenas tardes;

Diego claro que sí, se realizarán los ajustes en las facturas de septiembre y se cobrarán en el mes de octubre, ya se escaló la solicitud a CCE para que entregue el aval de cobros retroactivos frente a una modificación ya firmada y aprobada.

[@Daniel Zambrano Garzon](#) por favor proceder

Cordialmente.

**emergia**

[www.emergiacc.com](http://www.emergiacc.com)



**Fabián Esteban Antonio López**

Gerente de operaciones

(1) 7454040 ext 3039 | 304 2913465

Calle 99 # 60 - 59 | Iserra

Calle 98 # 70 - 91 | Pontevedra  
Bogotá

“Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electrónico: [Grupoauditorcalidad@emergiacc.com](mailto:Grupoauditorcalidad@emergiacc.com)”

El lun, 10 oct 2022 a las 15:44, Diego Andres Mateus Landinez (<[dmateus@superservicios.gov.co](mailto:dmateus@superservicios.gov.co)>) escribió:

Buen día Fabian y Daniel

Solicitamos amablemente el ajuste del informe de acuerdo con lo validado el día Viernes, y el ajuste en la prefectura con el fin que sea retirado el ítem de troncales BPO

Muchas Gracias.

El vie, 7 oct 2022 a las 15:26, Daniel Zambrano Garzon (<[dzambranog@emergiacc.com](mailto:dzambranog@emergiacc.com)>) escribió:

Buenas tardes,

Remito informe con los ajustes solicitados.

Saludos

Cordialmente,

**Conalcreditos**  
emergia

[www.conalcreditos.com.co](http://www.conalcreditos.com.co)



**Daniel Zambrano Garzon**  
Supervisor Contact Center

+57 3008893302

Calle 99 # 60 - 59 | Iserra

Calle 98 # 70 - 91 | Pontevedra

Bogotá - Colombia

El vie, 7 oct 2022 a las 12:06, Yurany Suarez Nuñez (<[ysuarez@superservicios.gov.co](mailto:ysuarez@superservicios.gov.co)>) escribió:

#### Observaciones Informe de septiembre 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.**

**Por otra parte, tener en cuenta las observaciones que se han realizado en los informes anteriores.**

**Muchas Gracias.**

**1. Ítem Estadística IVR**

Como se indicó en el informe anterior este dato no debe ser incluido en el informe del SUI.

**2. Ítem Transferencias**

En la gráfica no se encuentran los datos.

**3. Ítem Gráfica intervalos por media hora.**

La información no está coincidiendo.

**4. Ítem Llamadas con mayor duración y TMO**

La información indicada no está coincidiendo con la información registrada.

**5. Ítem EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN**

El total de llamadas de la encuesta de satisfacción a las recibidas el dato no coincide.

El mié, 5 oct 2022 a las 23:11, Daniel Zambrano Garzon (<[dzambranog@emergiacc.com](mailto:dzambranog@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 Septiembre.

Adjunto los siguientes archivos soportes;

- Minutos lvr
- Transferencias SUI - SDPUGT / SDPUGT - SUI
- Minutos Inbound - Outbound
- 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

Q 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](mailto: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.

Q 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](mailto: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](http://www.superservicios.gov.co)

[www.sui.gov.co](http://www.sui.gov.co)

[dmateus@superservicios.gov.co](mailto: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.

**Q 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](mailto: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.

**2 archivos adjuntos • Escaneado por Gmail"**



- **Aprobación factura y documentos anexos.** El 11 de octubre se da aprobación a la prefectura y el informe como se aprecia en la siguiente imagen copiada del correo electrónico:

“Fwd: Informe y Pre-factura de Septiembre 2022.

Externo



**Ana Milena Parra Carrero**

mar,  
11 oct,  
18:58

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

Cordial saludo para todos

Estimados Fabian y Daniel

Se remite la aprobación del informe y la prefectura para el periodo de Septiembre de 2022 para la campaña SUI AAA. Por favor radicar e informar el número de radicación.

Quedo atenta,

**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](mailto:amparra@superservicios.gov.co)

[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

**Bogotá, D.C., Colombia**

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

De: **Yurany Suarez Nuñez** <[ysuarez@superservicios.gov.co](mailto:ysuarez@superservicios.gov.co)>

Date: mar, 11 oct 2022 a la(s) 17:06

Subject: Fwd: Informe y Pre-factura de Septiembre 2022.

To: Ana Milena Parra Carrero <[amparra@superservicios.gov.co](mailto:amparra@superservicios.gov.co)>

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

Buenas Tardes,

Se envía informe y prefectura de Septiembre 2022 aprobada.

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

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

De: **Yurany Suarez Nuñez** <[ysuarez@superservicios.gov.co](mailto:ysuarez@superservicios.gov.co)>

Date: mar, 11 oct 2022 a las 17:03

Subject: Informe y Pre-factura de Septiembre 2022.

To: Ana Milena Parra Carrero <[amparra@superservicios.gov.co](mailto:amparra@superservicios.gov.co)>

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

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

De: **Daniel Zambrano Garzon** <[dzambranog@emergiac.com](mailto:dzambranog@emergiac.com)>

Date: lun, 10 oct 2022 a las 17:10

Subject: Re: Informe Mensual y Prefectura Superservicios SUI

To: Fabian Esteban Antonio Lopez <[fantonio@emergiac.com](mailto:fantonio@emergiac.com)>

Cc: Diego Andres Mateus Landinez <[dmateus@superservicios.gov.co](mailto:dmateus@superservicios.gov.co)>, Yurany Suarez Nuñez <[ysuarez@superservicios.gov.co](mailto:ysuarez@superservicios.gov.co)>, Ana Milena Parra Carrero <[amparra@superservicios.gov.co](mailto:amparra@superservicios.gov.co)>, Mery Castro Suarez <[mercastro@superservicios.gov.co](mailto:mercastro@superservicios.gov.co)>, Cristian Camilo Ramirez Gonzalez <[ccramirez@superservicios.gov.co](mailto:ccramirez@superservicios.gov.co)>, Franklin Rene Guzman <[frguzman@superservicios.gov.co](mailto:frguzman@superservicios.gov.co)>

Buenas tardes,

A continuación, adjunto y envío ajuste 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 Septiembre.

Adjunto los siguientes archivos soportes;

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

Quedo atento a sus observaciones y comentarios.

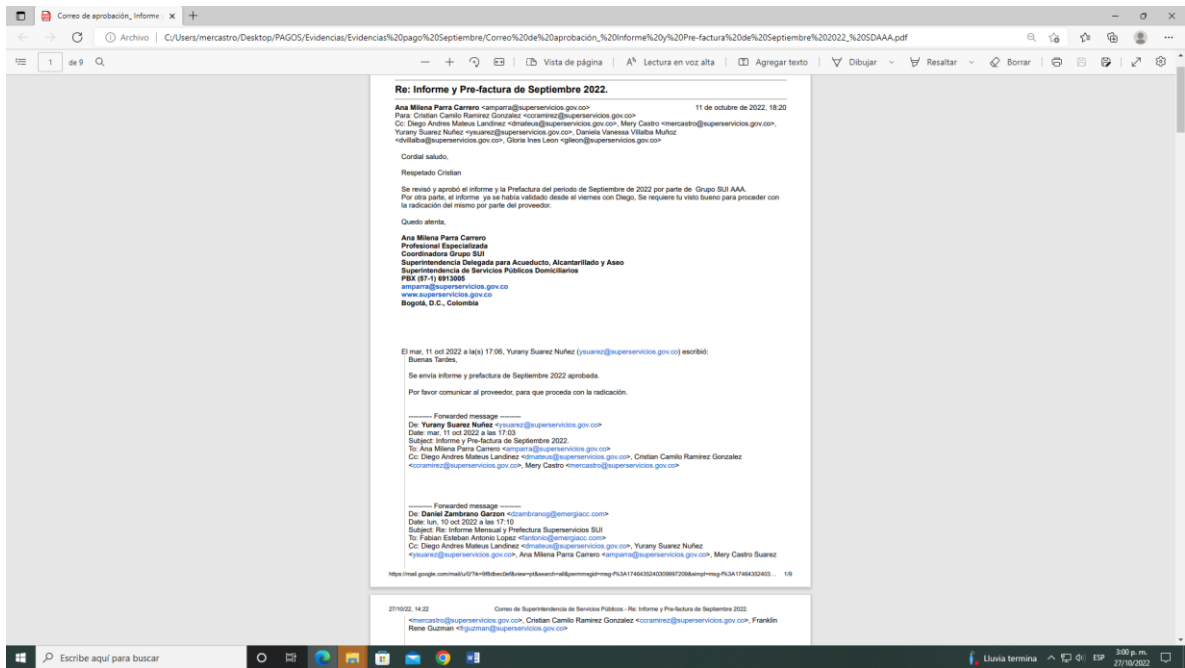
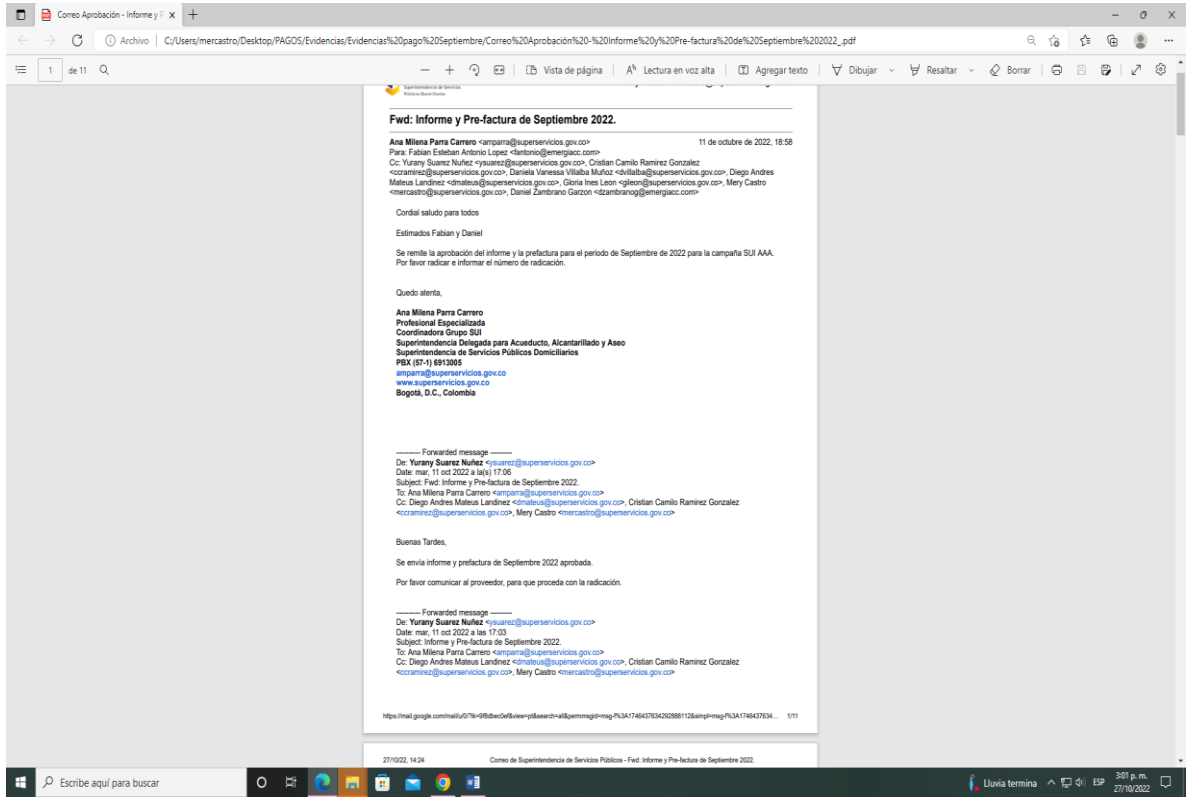
Saludos

Cordialmente,



**Daniel Zambrano Garzon**  
Supervisor Contact Center

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



- **Requerimientos en caso que apliquen.** El día 13/10/2022 se envía comunicación por correo electrónico por parte del supervisor del contrato recordando al contratista del cargue de la factura en Olimpia, tal como se aprecia en la siguiente imagen copiada del correo electrónico:

"El jue, 13 oct 2022 a las 15:39, Milton Eduardo Bayona Bonilla (<[mbayona@superservicios.gov.co](mailto:mbayona@superservicios.gov.co)>) escribió:

Señor

**Fabián Esteban Antonio López**  
Gerente de operaciones  
Conalcreditos Conalcenter Bpo

**Asunto:** Recordatorio cargue factura de la Campaña SUI, del mes de septiembre de 2022 en el aplicativo Olimpia.

Respetado Gerente Operativo:

Este es un breve recordatorio para el cargue en la plataforma Olimpia de la factura del mes de septiembre del 2022 aprobada el pasado 11/10/2022 y cuyo plazo vence hoy 13 de octubre del 2022, conforme el cronograma acordado.

De antemano agradecemos su gentil colaboración.

Cordialmente,

**Milton Eduardo Bayona Bonilla**

Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

PBX (57-1) 6913005

[mbayona@superservicios.gov.co](mailto:mbayona@superservicios.gov.co)

[www.superservicios.gov.co](http://www.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 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, ejercer los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección [Proteccion.Datos@emergiacc.com](mailto: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.*

--

GLORIA LEON VELASQUEZ

Despacho Delegada AAA

PBX: (57) 6913005 ext. 2096  
[gileon@superservicios.gov.co](mailto:gileon@superservicios.gov.co)  
[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)  
Carrera 18 No. 84-35 piso 6  
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](mailto: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.

--

GLORIA LEON VELASQUEZ

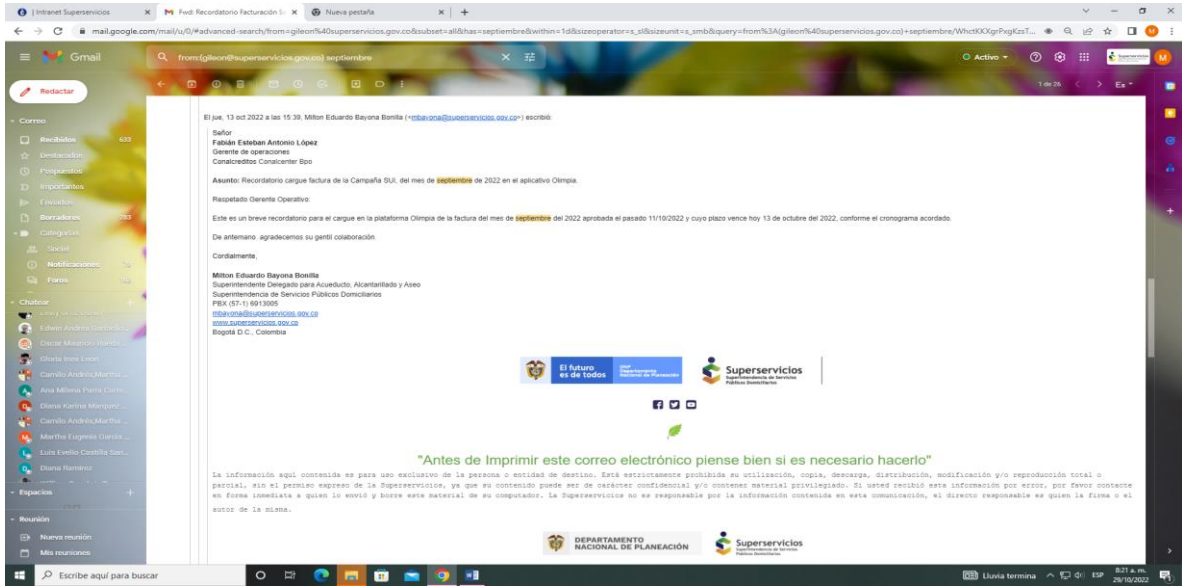
Despacho Delegada AAA

PBX: (57) 6913005 ext. 2096  
[gileon@superservicios.gov.co](mailto:gileon@superservicios.gov.co)  
[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)  
Carrera 18 No. 84-35 piso 6  
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.



El 13/10/2022 el contratista responde al recordatorio enviado indicando que la factura fue cargada en Olimpia tal como se aprecia en la siguiente copia extraída del correo electrónico:

"El jue, 13 oct 2022 a la(s) 21:26, Fabian Esteban Antonio Lopez ([fantonio@emergiac.com](mailto:fantonio@emergiac.com)) escribió:

Buenas noches.

Señor

**Milton Eduardo Bayona Bonilla**  
Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Respetado Dr. Bayona, esperando se encuentre muy bien, me permito informar que la factura de la Campaña SUI, para el mes de septiembre de 2022, fue radicada en Olympia de SIFF Nación hoy 13 de octubre a las 14:59.

Adjunto Factura Electrónica **CNCB79749** para **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS** según solicitud, el documento fue radicado de forma exitosa en el buzón [suifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co](mailto:suifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co) bajo el asunto [03-24-00:CTO-057-2022;mbayona@superservicios.gov.co](mailto:03-24-00:CTO-057-2022;mbayona@superservicios.gov.co)

Se enviará la documentación física el día 14 de octubre en horas de la mañana a sus instalaciones.

**Esperando puedan verificar, quedamos atentos a cualquier inquietud.**

**Cordialmente.**

**emergia**  
[www.emergiac.com](http://www.emergiac.com)

**Fabián Esteban Antonio López**  
Gerente de operaciones  
(1) 7454040 ext 3039 | 304 2913465  
Calle 99 # 60 - 59 | Iserra  
Calle 98 # 70 - 91 | Pontevedra  
Bogotá

\*Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electrónico: [Grupoauditorcalidad@emergiac.com](mailto:Grupoauditorcalidad@emergiac.com)



El14/10/2022 frente a lo manifestado por el contratista de haber radicado en Olimpia se procede por parte de la SDAAA a verificar, una vez verificado el aplicativo Olimpia, se remite un correo al contratista informando: "Les informo que ayer en la tarde OLIMPIA presentó problemas, por favor revisar el trámite ya que no aparece información nombre de COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A."..., tal como se observa en el siguiente correo electrónico:

"El vie, 14 oct 2022 a las 9:25, Gloria Ines Leon (<[gileon@superservicios.gov.co](mailto:gileon@superservicios.gov.co)>) escribió:

Cordial saludo,.

Les informo que ayer en la tarde OLIMPIA presentó problemas, por favor revisar el trámite ya que no aparece información nombre de COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.

igualmente, se verificó el mail del señor delegado y no hay reporte de la facturación recibida el día de ayer,

Quedo atenta,

El jue, 13 oct 2022 a la(s) 21:26, Fabian Esteban Antonio Lopez ([fantonio@emergiacc.com](mailto:fantonio@emergiacc.com)) escribió:

Buenas noches.

Señor

**Milton Eduardo Bayona Bonilla**  
Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Respetado Dr. Bayona, esperando se encuentre muy bien, me permito informar que la factura de la Campaña SUI, para el mes de septiembre de 2022, fue radicada en Olympia de SIFF Nación hoy 13 de octubre a las 14:59.

Adjunto Factura Electrónica **CNCB79749** para **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS** según solicitud, el documento fue radicado de forma exitosa en el buzón [sifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co](mailto:sifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co) bajo el asunto [03-24-00:CTO-057-2022:mbayona@superservicios.gov.co](mailto:03-24-00:CTO-057-2022:mbayona@superservicios.gov.co)

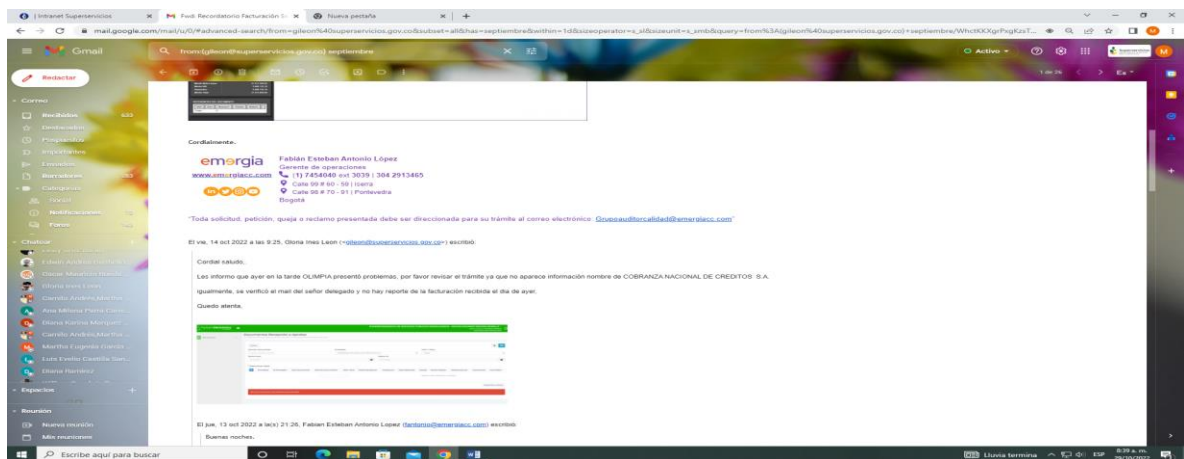
Se enviará la documentación física el día 14 de octubre en horas de la mañana a sus instalaciones.

Esperando puedan verificar, quedamos atentos a cualquier inquietud.

Cordialmente.



\*Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electrónico: [Grupoauditoralidad@emergiacc.com](mailto:Grupoauditoralidad@emergiacc.com)\*





Posteriormente el sábado 15/10/2022 el contratista remite correo informando radicación factura en SIIF fue exitosa tal como se aprecia en la siguiente imagen que se copia del correo electrónico:

----- Forwarded message -----  
De: **Milton Eduardo Bayona Bonilla** <[mbayona@superservicios.gov.co](mailto:mbayona@superservicios.gov.co)>  
Date: mar, 18 oct 2022 a las 11:18  
Subject: RV: Recordatorio Facturación Servicios BPO - Mes Septiembre 2022  
To: Daniela Vanessa Villalba Muñoz <[dvillalba@superservicios.gov.co](mailto:dvillalba@superservicios.gov.co)>  
Cc: Gloria Ines Leon <[gileon@superservicios.gov.co](mailto:gileon@superservicios.gov.co)>

FYI

MEBB

De: Fabian Esteban Antonio Lopez <[fantonio@emergiac.com](mailto:fantonio@emergiac.com)>  
Enviado el: sábado, 15 de octubre de 2022 12:45 p. m.  
Para: Gloria Ines Leon <[gileon@superservicios.gov.co](mailto:gileon@superservicios.gov.co)>  
CC: Milton Eduardo Bayona Bonilla <[mbayona@superservicios.gov.co](mailto:mbayona@superservicios.gov.co)>; dzambranog@emergiac.com; Ana Milena Parra Carrero <[amparra@superservicios.gov.co](mailto:amparra@superservicios.gov.co)>; Yurany Suarez Nuñez <[ysuarez@superservicios.gov.co](mailto:ysuarez@superservicios.gov.co)>; Daniela Vanessa Villalba Muñoz <[dvillalba@superservicios.gov.co](mailto:dvillalba@superservicios.gov.co)>; Diego Andres Mateus Landinez <[dmateus@superservicios.gov.co](mailto:dmateus@superservicios.gov.co)>; Cristian Camilo Ramirez Gonzalez <[cqramirez@superservicios.gov.co](mailto:cqramirez@superservicios.gov.co)>; Giovanni Alonso Castiblanco Ulloa <[gacastiblanco@emergiac.com](mailto:gacastiblanco@emergiac.com)>  
Asunto: Re: Recordatorio Facturación Servicios BPO - Mes Septiembre 2022

Buenos días

Dra Gloria según verificación con el Chat de atención de Siif nació nos confirman que la radicación fue exitosa, amablemente solicito por favor verificar si existe alguna novedad con el usuario, de lo contrario haremos la solicitud formal a siif nació.

Cordialmente.

**emergia**

[www.emergiac.com](http://www.emergiac.com)



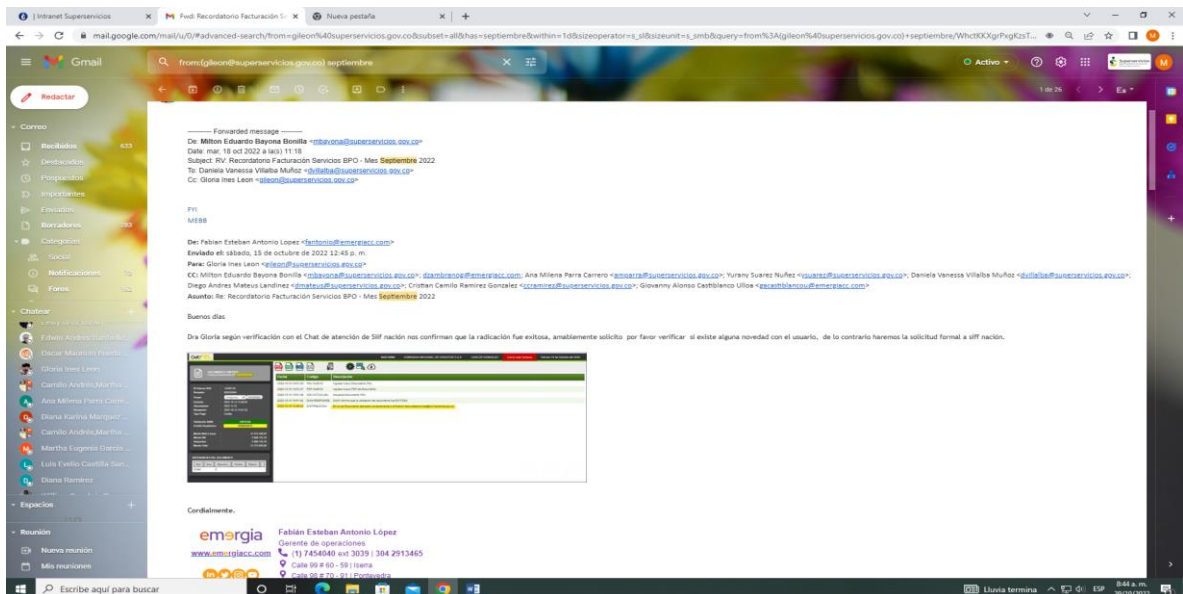
Fabián Esteban Antonio López  
Gerente de operaciones

(1) 7454040 ext 3039 | 304 2913465

Calle 99 # 60 - 59 | Iserra

Calle 98 # 70 - 91 | Pontevedra  
Bogotá

"Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electrónico: [Grupoauditorcalidad@emergiac.com](mailto:Grupoauditorcalidad@emergiac.com)"



- **Radicación Factura: Número de radicados y fecha de radicación.** En el aplicativo Olimpia se registra radicación de factura por el contratista día el 18/10/2022 como se aprecia en la siguiente imagen y así se le informa:

The screenshot shows a Gmail interface with an email from 'Factura Electrónica' (SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS - MILTON EDUARDO BAYONA BONILLA) received on 18/10/2022. The email content includes a table titled 'Documentos Recepción Gestionados'.

Proveedor	Documento Proveedor	Tipo Documento	Número Documento	Fecha Emisión	Valor Total	Recibido	Aprobado por	Estado	Observación
COBIANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S	80027968	Factura	CNCB7949	18/10/2022 12:00:00	3757966	18/10/2022 9:51:01	MILTON EDUARDO BAYONA BONILLA	Aprobado	Se aprueba la factura.

Below the table, the email text reads: 'El jue. 13 oct 2022 a las 21:26, Fabián Esteban Lopez (fabiano@emerygas.com) escribió: Buenas noches. Señor Milton Eduardo Bayona Bonilla Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Respetado Dr. Bayona, esperando se encuentre muy bien, me permito informar que la factura de la Campaña SUI para el mes de septiembre de 2022, fue radicada en Olimpia de SIF Nación hoy 13 de octubre a las 14:59.'

- Aprobación de factura.** La aprobación de la factura se efectúa el 18/10/2022 en el aplicativo Olimpia y se informa mediante correo electrónico al contratista, tal como se aprecia en la siguiente imagen y el contratista radica informe y factura en Cronos el mismo 18/10/2022 con radicado número 2020225294201122:

