

**Remisión de prefactura e  
informes para revisión  
Diciembre 2022**



Nathalia Cervera Hernandez &lt;ncervera@superservicios.gov.co&gt;

## Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

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

23 de diciembre de 2022, 17:36

Para: Franklin Rene Guzman <frguzman@superservicios.gov.co>, Andres Javier Lara Agudelo <ajlara@superservicios.gov.co>

Cc: Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiac.com>, Nathalia Cervera Hernandez <ncervera@superservicios.gov.co>

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 SDPUGT ejecutado y proyectado para el mes de Diciembre.

Adjunto los siguientes archivos soportes;

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

Quedo atento a sus observaciones y comentarios.

Saludos

Cordialmente,



[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

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.*

---

## 6 adjuntos

 **Informe de Gestión del Centro de Contacto Diciembre 2022 SDPUGT.pdf**  
1159K

 **Minutos IVR..xlsx**  
684K

 **Transferencias.xlsx**  
928K

 **Prefectura SDPUGT.xlsx**  
11K

 **Chat.xlsx**  
37K

 **Indicadores Diarios de Gestión Call - Center Superservicios.xlsx**  
6196K

**Revisión y observaciones de  
prefectura e informes  
Diciembre 2022**



Nathalia Cervera Hernandez <ncervera@superservicios.gov.co>

---

## Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

---

**Franklin Rene Guzman** <frguzman@superservicios.gov.co>

26 de diciembre de 2022, 10:28

Para: Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

Cc: Andres Javier Lara Agudelo <ajlara@superservicios.gov.co>, Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiac.com>, Nathalia Cervera Hernandez <ncervera@superservicios.gov.co>

Buen día.

Realizada la verificación del informe se solicita se realice los siguientes ajustes.

1. El título del informe agrega Informe Final.
2. Aclarar en las novedades el motivo de los dos días que se descuentan en la prefectura.

Quedo atento a sus comentarios.

Gracias.

[El texto citado está oculto]

--

*Franklin Rene Guzmán*  
*Oficinas Digitales*

*SDPUGT*  
*Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.*

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

*Diagonal 92 N° 17 A - 42. Edificio Brickell, piso 3*

*Bogotá DC. Colombia.*

*Contratista.*

*PBX (57-1) 6913005 ext. 2344*

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

**Verificación observaciones  
Proveedor BPO  
Diciembre 2022**



Nathalia Cervera Hernandez &lt;ncervera@superservicios.gov.co&gt;

---

## Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

---

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

26 de diciembre de 2022, 13:59

Para: Franklin Rene Guzman <frguzman@superservicios.gov.co>

Cc: Andres Javier Lara Agudelo <ajlara@superservicios.gov.co>, Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiac.com>, Nathalia Cervera Hernandez <ncervera@superservicios.gov.co>

Cordial saludo,

De acuerdo a lo revisado, adjunto informe.

Saludos

Cordialmente,



[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 texto citado está oculto]

---

**Informe de Gestión del Centro de Contacto Diciembre 2022 SDPUGT.pdf**  
1159K

**Aprobación factura y  
documentos anexos  
Diciembre 2022**



Nathalia Cervera Hernandez <ncervera@superservicios.gov.co>

---

## Aprobación Prefectura Diciembre 2022 - Servicios BPO

---

**Ulver Maria Triviño Hermida** <utrivino@superservicios.gov.co>  
Para: Nathalia Cervera Hernandez <ncervera@superservicios.gov.co>

27 de diciembre de 2022, 17:59

aprobado, favor continuar con el tramite .

[El texto citado está oculto]

Cordialmente,

**ULVER TRIVIÑO HERMIDA**

**Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio**

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Diagonal 92 No. 17A - 42, piso 3, Edificio Brickell

PBX. (601) 6913005 Ext. 2192

[El texto citado está oculto]



Nathalia Cervera Hernandez &lt;ncervera@superservicios.gov.co&gt;

## Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

**Nathalia Cervera Hernandez** <ncervera@superservicios.gov.co>

27 de diciembre de 2022, 18:05

Para: Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

Cc: Franklin Rene Guzman <frguzman@superservicios.gov.co>, Andres Javier Lara Agudelo <ajlara@superservicios.gov.co>, Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiac.com>

Daniel buenas tardes

Conforme a la documentación allegada y de acuerdo a las correcciones realizadas en el informe mensual y anexos; la prefectura del mes de diciembre de 2022 en la campaña de atención al usuario queda aprobada desde la SDPUGT conforme a los siguientes valores (recursos de funcionamiento):

	Control SDPUGT			
	VU	SDPUGT	Conalcreditos	Diferencia
Ag SDPUGT	\$ 3.763.171,43	\$ 33.617.665	\$ 33.617.664,77	\$ -
Ag Pro SDPUGT	\$ 5.381.282,43	\$ 5.381.282	\$ 5.381.282,43	\$ -
Ag Vid SDPUGT	\$ 3.623.473,06	\$ 3.623.473	\$ 3.623.473,06	\$ -
Sup COMP	\$ 6.563.283,90	\$ 4.266.135	\$ 4.266.134,12	\$ 0,42
Lider Calidad	\$ 3.739.722,05	\$ 3.739.722	\$ 3.739.722,05	\$ 0,00
Minuto IVR	\$ 30,73	\$ 180.047	\$ 180.047,07	\$ -
Plataforma	\$ 123.170,73	\$ 1.354.878	\$ 1.354.878,03	\$ -
Transf llamada	\$ 25,61	\$ 2.407	\$ 2.407,34	\$ -
Componentes	\$ 30.487,80	\$ 335.366	\$ 335.365,80	\$ -
Chat bot	\$ 4,88	\$ 986	\$ 985,76	\$ -
Transf. Chat	\$ 1,22	\$ 11	\$ 10,98	\$ -
Troncales IP	\$ 47.829,00	\$ 717.435	\$ 717.435,00	\$ -

	SDPUGT	Conalcreditos	Diferencia
Sub Total	\$ 53.219.407	\$ 53.219.406,41	\$ 0,42
IVA	\$ 10.111.687	\$ 10.111.687,22	\$ 0,08
Total	\$ 63.331.094	\$ 63.331.094	\$ 0,50

[El texto citado está oculto]

--

**Nathalia Cervera Hernández**

Asesora - Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

**Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios**

Diagonal 92 No. 17A - 42, Edificio Brickell, piso 3

Bogotá, D.C., Colombia