

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



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

Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

5 de diciembre de 2022, 17:35

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>, Mery Castro Suarez <mercastro@superservicios.gov.co>

Reciban un cordial saludo,

De acuerdo a lo conversado,

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 en el mes de Noviembre.

Adjunto los siguientes archivos soportes;

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

Quedo atento a sus observaciones y comentarios.

Saludos

Cordialmente,



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@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.

7 adjuntos



Informe de Gestión del Centro de Contacto Noviembre 2022 SDPUGT.pdf

787K



Chat.xlsx

199K



Minutos IVR.xlsx

751K



Tranferencia.xlsx

232K



Indicadores Diarios de Gestión Call - Center Superservicios (10).xlsb

6198K



INFORME DE CALIDAD DEL CENTRO DE CONTACTO -NOVIEMBRE SDPUGT.pdf

361K



Prefectura SDPUGT (1).xlsx

12K

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



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

Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

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

6 de diciembre de 2022, 16:37

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

Cc: Andres Javier Lara Agudelo <ajlara@superservicios.gov.co>, Nathalia Cervera Hernandez <ncervera@superservicios.gov.co>, Mery Castro Suarez <mercastro@superservicios.gov.co>

Buen día.

De acuerdo con la revisión y verificación de informe, pre- factura y anexos, se solicita realizar los siguientes ajustes, según lo conversado en la reunión virtual realizada el día de hoy.

1. En las novedades de personal no se relaciona la novedad del agente Leidy Patricia Zambrano el día 01 de Noviembre de 2022
2. La fecha de la novedad del agente Jenyfer Camila Acosta no coincide con el informe de indicadores diarios.

Por favor realizar los ajustes correspondientes.

Gracias

[El texto citado está oculto]

--

*Franklin Rene Guzmán
Oficinas Digitales*

*SDPUGT
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.*

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

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.



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

Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

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

12 de diciembre de 2022, 10:43

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

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

Daniel buenos días

Te agradezco aclarar lo siguiente:

- En el informe mencionan 904 interacciones de chatbot y 69 por agente, sin embargo están cobrando la totalidad en chatbot a pesar que ya incluyeron la información en "transferencia de chat":

Cantidad	Concepto	Precio	Importe
69	19-1-Transferencia de chat - 600 Transferencia SDPUGT	\$ 1,22	\$ 84,18
973	Chatbot dumb - 1 Respuesta Chatbot dumb	\$ 4,88	\$ 4.748,24

9 Chat y Videollamada

A continuación, se muestra el resumen del comportamiento de la gestión SDPUGT para el canal de chat desde el 01 de noviembre al 30 de noviembre de 2022, periodo en el cual se recibieron 973 interacciones, de las cuales, 904 fueron atendidas por el chatbot y 69 interacciones atendidas por agente, con un promedio de 34 chat diarios, se evidencia que el día donde se atendieron mayor número de interacciones es el 22 de noviembre.

[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

**Verificación observaciones
Proveedor BPO
Noviembre 2022**



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

Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

6 de diciembre de 2022, 17:00

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

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

Reciban un cordial saludo,

De acuerdo a la solicitud que antecede, adjunto y envío informe con ajustes realizados.

Saludos

Cordialmente,



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 Noviembre 2022 SDPUGT.pdf
786K



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

Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

12 de diciembre de 2022, 10:55

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

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

Reciba un cordial saludo Dra Nathalia,

Adjunto y envio prefectura con ajustes realizados en el item de chatbot.

Saludos

Cordialmente,



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]

Prefectura SDPUGT (2).xlsx
12K

**Aprobación factura y
documentos anexos
Noviembre 2022**



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

Aprobación Prefectura Noviembre 2022 - Servicios BPO

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

13 de diciembre de 2022, 20:17

Jefe muy buenas tardes

En el siguiente link del drive comparto los documentos para tu aprobación de la pre factura, informes y consumos de los servicios BPO de los recursos de inversión y de funcionamiento del mes de noviembre de 2022.

Cabe señalar que la documentación incluida en el mismo, ya cuenta con las revisiones por los líderes y por mi como último filtro.

Funcionamiento: Servicio de Call Center

Inversión: Agentes de encuestas de Plan Choque y Caracterización Rural en Mitú para este periodo.

Valores:

Funcionamiento \$63.673.449

Inversión: \$54.112.663

https://drive.google.com/drive/folders/1uoHPheyMqQvBCfa_HdZHfWGWau6ZxrLa

--

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



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

Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiac.com>

20 de diciembre de 2022, 23:58

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

Cc: Nathalia Cervera Hernandez <ncervera@superservicios.gov.co>, Franklin Rene Guzman <frguzman@superservicios.gov.co>, Andres Javier Lara Agudelo <ajlara@superservicios.gov.co>

Buenas tardes

Estamos atentos a la aprobación de facturación

Cordialmente.

www.emergiac.com**Fabián Esteban Antonio López**

Gerente de Operaciones

 | **310 2279030 -304 2913465**

Calle 99 # 60 - 59 | Iserra | Bogotá

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”

El jue, 15 dic 2022 a las 15:33, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:

Buenas tardes Dra Nathalia, Gracias por la confirmación.

Quedamos atentos para proceder.

Saludos

Cordialmente,

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 jue, 15 dic 2022 a las 15:23, Nathalia Cervera Hernandez (<ncervera@superservicios.gov.co>) escribió:
Daniel Buenas tardes

La información integral que soporta la facturación del periodo de noviembre, fue socializada con el delegado Ulver Triviño. Estamos a la espera del visto bueno por parte del jefe

Enviado desde mi iPhone

El 15/12/2022, a la(s) 11:46 a.m., Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com> escribió:

Cordial saludo,

Estamos atentos a sus comentarios o confirmación de aprobado.

Saludos

Cordialmente,



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center

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

El lun, 12 dic 2022 a las 10:55, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:
Reciba un cordial saludo Dra Nathalia,

Adjunto y envio prefectura con ajustes realizados en el item de chatbot.

Saludos

Cordialmente,



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 lun, 12 dic 2022 a las 10:43, Nathalia Cervera Hernandez (<ncervera@superservicios.gov.co>) escribió:
Daniel buenos días

Te agradezco aclarar lo siguiente:

- En el informe mencionan 904 interacciones de chatbot y 69 por agente, sin embargo están cobrando la totalidad en chatbot a pesar que ya incluyeron la información en "transferencia de chat":

Cantidad	Concepto	Precio	Importe
69	19-1-Transferencia de chat - 600 Transferencia SDPUGT	\$ 1,22	\$ 84,18
973	Chatbot dumb - 1 Respuesta Chatbot dumb	\$ 4,88	\$ 4.748,24

9 Chat y Videollamada

A continuación, se muestra el resumen del comportamiento de la gestión SDPUGT para el canal de chat desde el 01 de noviembre al 30 de noviembre de 2022, periodo en el cual se recibieron 973 interacciones, de las cuales, 904 fueron atendidas por el chatbot y 69 interacciones atendidas por agente, con un promedio de 34 chat diarios, se evidencia que el día donde se atendieron mayor número de interacciones es el 22 de noviembre.

El sáb, 10 dic 2022 a las 11:51, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:
Cordial saludo,

Estamos atentos a sus comentarios o confirmación de aprobado.

Saludos

Cordialmente,



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 mar, 6 dic 2022 a las 17:00, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:
Reciban un cordial saludo,

De acuerdo a la solicitud que antecede, adjunto y envío informe con ajustes realizados.

Saludos

Cordialmente,



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 mar, 6 dic 2022 a las 16:38, Franklin Rene Guzman (<frguzman@superservicios.gov.co>) escribió:
Buen día.

De acuerdo con la revisión y verificación de informe, pre- factura y anexos, se solicita realizar los siguientes ajustes, según lo conversado en la reunión virtual realizada el día de hoy.

1. En las novedades de personal no se relaciona la novedad del agente Leidy Patricia Zambrano el día 01 de Noviembre de 2022
2. La fecha de la novedad del agente Jenyfer Camila Acosta no coincide con el informe de indicadores diarios.

Por favor realizar los ajustes correspondientes.

Gracias

El lun, 5 dic 2022 a las 17:36, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:

Reciban un cordial saludo,

De acuerdo a lo conversado,

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

Adjunto los siguientes archivos soportes;

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

Quedo atento a sus observaciones y comentarios.

Saludos

Cordialmente,



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@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.

--

Franklin Rene Guzmán
Oficinas Digitales

SDPUGT
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

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
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@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.

--

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



"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.



"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@emergjacc.com.

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web, <https://www.emergjacc.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.

Aprobación Prefectura Noviembre 2022 - Servicios BPO

Ulver Maria Triviño Hermida <utrivino@superservicios.gov.co>

27 de diciembre de 2022, 13:53

Para: Mauricio Hernandez Ruiz <mahernandez@superservicios.gov.co>, Nathalia Cervera Hernandez <ncervera@superservicios.gov.co>

Aprobado para continuar el trámite.

El mar, 27 dic 2022 a las 13:51, Mauricio Hernandez Ruiz (<mahernandez@superservicios.gov.co>) escribió:

Cordial saludo,

Se realizó revisión del informe, de Inversión y Funcionamiento, se envía para aprobación,

Enviar la aprobación vía correo electrónico a Natalia Cervera

Se deja como Nota en Inversión la necesidad de mejorar los informes del operador BPO con evidencias de trabajo de campo, así mismo mejorar el informe final de contratistas de la Super

[El texto citado está oculto]

[El texto citado está oculto]



"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.

--

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



"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.



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

Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

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

27 de diciembre de 2022, 14:44

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

Cc: Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>, Franklin Rene Guzman <frguzman@superservicios.gov.co>, Andres Javier Lara Agudelo <ajlara@superservicios.gov.co>

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 noviembre 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	\$ 33.868.543	\$ 33.868.542,87	\$ -
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	\$ 212.006	\$ 212.006,27	\$ -
Plataforma	\$ 123.170,73	\$ 1.354.878	\$ 1.354.878,03	\$ -
Transf llamada	\$ 25,61	\$ 3.765	\$ 3.764,67	\$ -
Componentes	\$ 30.487,80	\$ 335.366	\$ 335.365,80	\$ -
Chat bot	\$ 4,88	\$ 4.412	\$ 4.411,52	\$ -
Transf. Chat	\$ 1,22	\$ 84	\$ 84,18	\$ -
Troncales IP	\$ 47.829,00	\$ 717.435	\$ 717.435,00	\$ -

	SDPUGT	Conalcreditos	Diferencia
Sub Total	\$ 53.507.100	\$ 53.507.100,00	\$ 0,42
IVA	\$ 10.166.349	\$ 10.166.349,00	\$ 0,08

Total	\$ 63.673.449	\$ 63.673.449,00	\$ 0,50
-------	---------------	------------------	---------

El mar, 20 dic 2022 a las 23:59, Fabian Esteban Antonio Lopez (<fantonio@emergiac.com>) escribió:

Buenas tardes

Estamos atentos a la aprobación de facturación

Cordialmente.

emergia
www.emergiac.com


Fabián Esteban Antonio López
 Gerente de Operaciones
 | **310 2279030 -304 2913465**
 Calle 99 # 60 - 59 | Iserra | Bogotá
 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”

El jue, 15 dic 2022 a las 15:33, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:

Buenas tardes Dra Nathalia, Gracias por la confirmación.

Quedamos atentos para proceder.

Saludos

Cordialmente,

Conalcreditos
 emergia
www.conalcreditos.com.co


Daniel Zambrano Garzon
 Supervisor Contact Center

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

El jue, 15 dic 2022 a las 15:23, Nathalia Cervera Hernandez (<ncervera@superservicios.gov.co>) escribió:

Daniel Buenas tardes

La información integral que soporta la facturación del periodo de noviembre, fue socializada con el delegado Ulver Triviño. Estamos a la espera del visto bueno por parte del jefe

Enviado desde mi iPhone

El 15/12/2022, a la(s) 11:46 a.m., Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com> escribió:

Cordial saludo,

Estamos atentos a sus comentarios o confirmación de aprobado.

Saludos

Cordialmente,



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 lun, 12 dic 2022 a las 10:55, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:
Reciba un cordial saludo Dra Nathalia,

Adjunto y envío prefactura con ajustes realizados en el ítem de chatbot.

Saludos

Cordialmente,



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 lun, 12 dic 2022 a las 10:43, Nathalia Cervera Hernandez (<ncervera@superservicios.gov.co>) escribió:
Daniel buenos días

Te agradezco aclarar lo siguiente:

- En el informe mencionan 904 interacciones de chatbot y 69 por agente, sin embargo están cobrando la totalidad en chatbot a pesar que ya incluyeron la información en "transferencia de chat":

Cantidad	Concepto	Precio	Importe
69	19-1-Transferencia de chat - 600 Transferencia SDPUGT	\$ 1,22	\$ 84,18
973	Chatbot dumb - 1 Respuesta Chatbot dumb	\$ 4,88	\$ 4.748,24

9 Chat y Videollamada

A continuación, se muestra el resumen del comportamiento de la gestión SDPUGT para el canal de chat desde el 01 de noviembre al 30 de noviembre de 2022, periodo en el cual se recibieron 973 interacciones, de las cuales, 904 fueron atendidas por el chatbot y 69 interacciones atendidas por agente, con un promedio de 34 chat diarios, se evidencia que el día donde se atendieron mayor número de interacciones es el 22 de noviembre.

El sáb, 10 dic 2022 a las 11:51, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:
Cordial saludo,

Estamos atentos a sus comentarios o confirmación de aprobado.

Saludos

Cordialmente,



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center

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



El mar, 6 dic 2022 a las 17:00, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:

Reciban un cordial saludo,

De acuerdo a la solicitud que antecede, adjunto y envío informe con ajustes realizados.

Saludos

Cordialmente,



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 mar, 6 dic 2022 a las 16:38, Franklin Rene Guzman (<frguzman@superservicios.gov.co>) escribió:

Buen día.

De acuerdo con la revisión y verificación de informe, pre- factura y anexos, se solicita realizar los siguientes ajustes, según lo conversado en la reunión virtual realizada el día de hoy.

1. En las novedades de personal no se relaciona la novedad del agente Leidy Patricia Zambrano el día 01 de Noviembre de 2022
2. La fecha de la novedad del agente Jenyfer Camila Acosta no coincide con el informe de indicadores diarios.

Por favor realizar los ajustes correspondientes.

Gracias

El lun, 5 dic 2022 a las 17:36, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:

Reciban un cordial saludo,

De acuerdo a lo conversado,

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 en el mes de Noviembre.

Adjunto los siguientes archivos soportes;

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

Quedo atento a sus observaciones y comentarios.

Saludos

Cordialmente,



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.

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.

--

*Franklin Rene Guzmán
Oficinas Digitales*

*SDPUGT
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.*

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
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.

--

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





"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.





"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.

--
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