

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

Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

4 de noviembre de 2022, 11:57

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

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

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 en el mes de Octubre.

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.

15 adjuntos

 **Informe de Gestión del Centro de Contacto Octubre 2022 SDPUGT.pdf**
827K

 **Chat_Oct.xlsx**
235K

 **Prefectura SDPUGT.xlsx**
12K

 **1. Certificado Aportes CNC Sept22.pdf**
234K

 **AD_ Leidy Vanessa Marulanda Martinez.pdf**
50K


 **Camara Comercio Cnc 110222 Ok.pdf**
158K





 **Leidy Vanessa Marulanda Martinez CC (1).pdf**
189K

 **Leidy Vanessa Marulanda Martinez TP.pdf**
230K

 **mafars041.pdf**
378K

 **RUT CNC.pdf**
785K

 **Chat_Oct.xlsx**
235K

-  **Indicadores Diarios de Gestión Call - Center Superservicios (21) (2).xlsb**
6145K
-  **Transferencia.xlsx**
193K
-  **Minutos lvr.xlsx**
915K
-  **INFORME DE CALIDAD DEL CENTRO DE CONTACTO -OCTUBRE DGT.pdf**
351K

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



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

Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

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

8 de noviembre de 2022, 12:27

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 los documentos adjuntos me permito remitir las siguientes observaciones:

1. En la prefectura ajustar el número de días del de acuerdo con el inicio en la operación del nuevo agente. (10 octubre 2022)

Conceptos a corregir.

25-16-Agente en Sitio _ Agente técnico SDPUGT
47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agent SDPUGT
62-43-Componentes _ Licenciamiento SDPUGT

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.

**Verificación observaciones
Proveedor BPO
Octubre 2022**

Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

10 de noviembre de 2022, 8:52

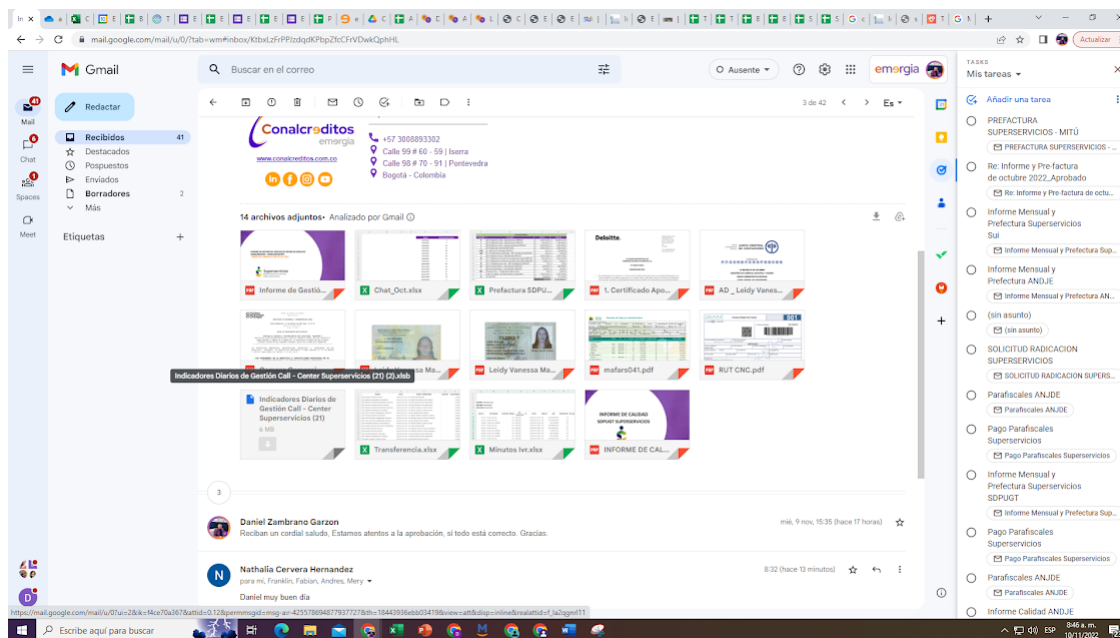
Para: Nathalia Cervera Hernandez <ncervera@superservicios.gov.co>

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

Cordial saludo Dra Nathalia,

Confirmó que el archivo solicitado se adjuntó en el correo inicial con el nombre " Indicadores Diarios de Gestión Call Center - Superservicios".

Adjunto archivo para su verificación.



Quedamos atentos a cualquier inquietud o información adicional.





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]

 **Indicadores Diarios de Gestión Call - Center Superservicios (21) (2).xlsb**
6145K



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

Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

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

10 de noviembre de 2022, 8:31

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

Daniel muy buen día

Te agradezco remitir el consolidado mensual de los indicadores de la gestión del call incluidas las interacciones de videollamada. Si bien esta información se remite diariamente para el control y monitoreo, es necesario que se envíe el archivo en esta traza de correos, como soporte para aprobación de la prefectura.

Dicho lo anterior, la información se socializará con el jefe para su aprobación debido a que no tengo observaciones frente a la información de la prefectura e informe.

[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



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

Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

8 de noviembre 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>

Cordial saludo,

A continuación adjunto informe y prefectura con ajustes solicitados.

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]

13 adjuntos

- Prefectura SDPUGT.xlsx**
12K
- Minutos lvr.xlsx**
915K
- Chat_Oct.xlsx**
235K
- INFORME DE CALIDAD DEL CENTRO DE CONTACTO -OCTUBRE DGT.pdf**
351K

 **Informe de Gestión del Centro de Contacto Octubre 2022 SDPUGT.pdf**
827K

 **Transferencia.xlsx**
193K

 **AD_ Leidy Vanessa Marulanda Martinez.pdf**
50K

 **1. Certificado Aportes CNC Sept22.pdf**
234K

 **Camara Comercio Cnc 110222 Ok.pdf**
158K

 **Leidy Vanessa Marulanda Martinez TP.pdf**
230K

 **Leidy Vanessa Marulanda Martinez CC (1).pdf**
189K

 **mafars041.pdf**
378K

 **RUT CNC.pdf**
785K



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

Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

8 de noviembre de 2022, 12:39

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,

A continuación adjunto y envío la prefectura con los ajustes validados.

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, 8 nov 2022 a las 12:28, Franklin Rene Guzman (<frguzman@superservicios.gov.co>) escribió:

[El texto citado está oculto]

[El texto citado está oculto]

Prefectura SDPUGT.xlsx
12K

**Aprobación factura y
documentos anexos
Octubre 2022**



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

Aprobación Prefectura Octubre 2022 - Servicios BPO

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

28 de noviembre de 2022, 8:00

revisemos y aprobemos este, pasa a la oficina.

[El texto citado está oculto]



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

Aprobación Prefectura Octubre 2022 - Servicios BPO

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

23 de noviembre de 2022, 12:45

Jefe muy buenas tardes

En el marco de los hallazgos de la CGR de 2021, en particular al No.14 en relación a la supervisión en el Contrato 343 de 2021 (BPO), y atendiendo lo estipulado en el acuerdo marco de precios vigente para este servicio, acudo a ti muy respetuosamente para indagar si tienes observaciones frente a lo informado para la aprobación de las prefecturas de octubre de inversión y funcionamiento.

Jefe, es importante mencionar que en el mes de julio se acordó con el proveedor el cronograma de la ejecución contractual, el cual se encuentra publicado en la Tienda Virtual del estado Colombiano, conforme a la acción de mejora que tengo a mi cargo "7. Registrar la información de la ejecución contractual de las órdenes de compra suscritas a través de la Tienda Virtual del Estado."

Quedo atenta a lo que puedas requerir de mi parte, para realizar las aclaraciones que necesites para evitar posibles hallazgos de la CGR.

[El texto citado está oculto]



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

Aprobación Prefactura Octubre 2022 - Servicios BPO

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

15 de noviembre de 2022, 7:13

Jefe muy buenos días

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 octubre.

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.

<https://drive.google.com/drive/folders/12PgccaAlx7dBpIIOE9W0z06g1w9nopID>

--

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>

24 de noviembre de 2022, 18:07

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

Cc: Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>, Franklin Rene Guzman <frguzman@superservicios.gov.co>, Andres Javier Lara Agudelo <ajlara@superservicios.gov.co>, Mery Castro Suarez <mercastro@superservicios.gov.co>, "Luis S. López Parraguirre" <lsegundo@emergiac.com>

Buenas tardes;

Solicitamos por favor la confirmación de facturación dado que el día de mañana 25 de noviembre se cumplen los términos de facturación, en dado caso de no confirmación se facturará por el valor descrito en el correo que antecede

total sin iva \$ 52.384.857,14
IVA \$ 9.953.122,86
TOTAL \$ 62.337.980,00

Cordialmente.

**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 mar, 15 nov 2022 a las 7:22, Nathalia Cervera Hernandez (<ncervera@superservicios.gov.co>) escribió:

Buenos días Daniel

Estamos a la espera de la aprobación por parte del Delegado.

El vie, 11 nov 2022 a las 16:42, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:

Buenas tardes Dra Nathalia,

Nos confirma por favor, ¿si queda aprobado el informe y prefectura?

Quedamos atentos a cualquier inquietud o información adicional.

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, 10 nov 2022 a las 8:32, Nathalia Cervera Hernandez (<ncervera@superservicios.gov.co>) escribió:
Daniel muy buen día

Te agradezco remitir el consolidado mensual de los indicadores de la gestión del call incluidas las interacciones de videollamada. Si bien esta información se remite diariamente para el control y monitoreo, es necesario que se envíe el archivo en esta traza de correos, como soporte para aprobación de la prefectura.

Dicho lo anterior, la información se socializará con el jefe para su aprobación debido a que no tengo observaciones frente a la información de la prefectura e informe.

El mié, 9 nov 2022 a las 15:36, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:
Reciban un cordial saludo,

Estamos atentos a la aprobación, si todo está correcto.

Gracias.

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, 8 nov 2022 a las 17:00, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:
Cordial saludo,

A continuación adjunto informe y prefectura con ajustes solicitados.

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, 8 nov 2022 a las 12:39, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:
Reciban un cordial saludo,

A continuación adjunto y envío la prefectura con los ajustes validados.

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, 8 nov 2022 a las 12:28, Franklin Rene Guzman (<frguzman@superservicios.gov.co>) escribió:
Buen día.

De acuerdo con los documentos adjuntos me permito remitir las siguientes observaciones:

1. En la prefectura ajustar el número de días del de acuerdo con el inicio en la operación del nuevo agente. (10 octubre 2022)

Conceptos a corregir.

25-16-Agente en Sitio _ Agente técnico SDPUGT
47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agent SDPUGT
62-43-Componentes _ Licenciamiento SDPUGT

Gracias.

El vie, 4 nov 2022 a las 11:58, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:

Reciban un cordial saludo,

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

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.*

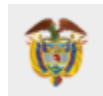
www.superservicios.gov.co

[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



DEPARTAMENTO
NACIONAL DE PLANEACIÓN



"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@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

**DEPARTAMENTO
NACIONAL DE PLANEACIÓN****Superservicios**
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

"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@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.

Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

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

15 de noviembre de 2022, 7:22

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

Buenos días Daniel

Estamos a la espera de la aprobación por parte del Delegado.

El vie, 11 nov 2022 a las 16:42, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:

Buenas tardes Dra Nathalia,

Nos confirma por favor, ¿si queda aprobado el informe y prefectura?

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, 10 nov 2022 a las 9:02, Nathalia Cervera Hernandez (<ncervera@superservicios.gov.co>) escribió:

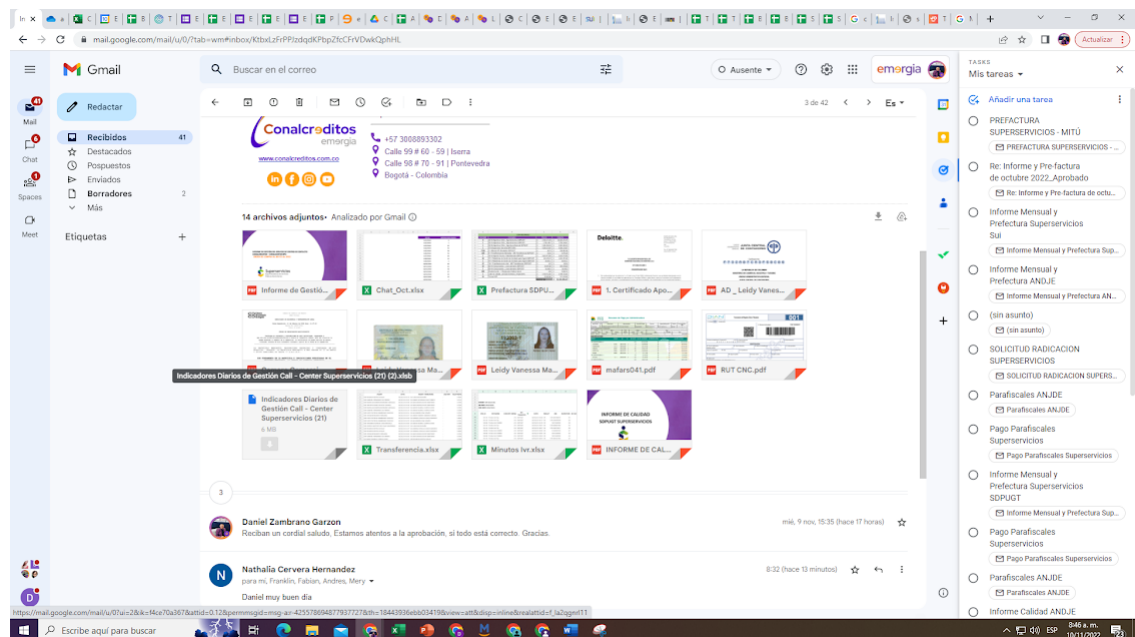
Gracias Daniel, tienes razón ,procedo a socializar con el jefe.

El jue, 10 nov 2022 a las 8:53, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:

Cordial saludo Dra Nathalia,

Confirmó que el archivo solicitado se adjuntó en el correo inicial con el nombre " Indicadores Diarios de Gestión Call Center - Superservicios".

Adjunto archivo para su verificación.



Quedamos atentos a cualquier inquietud o información adicional.

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, 10 nov 2022 a las 8:32, Nathalia Cervera Hernandez (<ncervera@superservicios.gov.co>) escribió:
Daniel muy buen día

Te agradezco remitir el consolidado mensual de los indicadores de la gestión del call incluidas las interacciones de videollamada. Si bien esta información se remite diariamente para el control y monitoreo, es necesario que se envíe el archivo en esta traza de correos, como soporte para aprobación de la prefectura.

Dicho lo anterior, la información se socializará con el jefe para su aprobación debido a que no tengo observaciones frente a la información de la prefectura e informe.

El mié, 9 nov 2022 a las 15:36, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:

Reciban un cordial saludo,

Estamos atentos a la aprobación, si todo está correcto.

Gracias.

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, 8 nov 2022 a las 17:00, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:

Cordial saludo,

A continuación adjunto informe y prefectura con ajustes solicitados.

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, 8 nov 2022 a las 12:39, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:

Reciban un cordial saludo,

A continuación adjunto y envío la prefectura con los ajustes validados.

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, 8 nov 2022 a las 12:28, Franklin Rene Guzman (<frguzman@superservicios.gov.co>) escribió:
Buen día.

De acuerdo con los documentos adjuntos me permito remitir las siguientes observaciones:

1. En la prefectura ajustar el número de días del de acuerdo con el inicio en la operación del nuevo agente. (10 octubre 2022)

Conceptos a corregir.

25-16-Agente en Sitio _ Agente técnico SDPUGT
47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agent SDPUGT
62-43-Componentes _ Licenciamiento SDPUGT

Gracias.

El vie, 4 nov 2022 a las 11:58, Daniel Zambrano Garzon (<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 SDPUGT ejecutado en el mes de Octubre.

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.

--

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

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

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

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

--

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

Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

11 de noviembre de 2022, 16:41

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

Buenas tardes Dra Nathalia,

Nos confirma por favor, ¿si queda aprobado el informe y prefectura?

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]



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

Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

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

28 de noviembre de 2022, 17:15

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>, Mery Castro Suarez <mercastro@superservicios.gov.co>, "Luis S. López Parraguire" <lsegundo@emergiac.com>

Fabian 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 octubre 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	\$ 32.739.591	\$ 32.739.591,4	\$ -
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	\$ 4.266.133,89	\$ 0,65
Lider Calidad	\$ 3.739.722,05	\$ 3.739.722	\$ 3.739.722,05	\$ 0,00
Minuto IVR	\$ 30,73	\$ 218.982	\$ 218.981,98	\$ -
Plataforma	\$ 123.170,73	\$ 1.354.878	\$ 1.354.878,0	\$ -
Transf llamada	\$ 25,61	\$ 3.073	\$ 3.073,20	\$ -
Componentes	\$ 30.487,80	\$ 335.366	\$ 335.365,8	\$ -
Chat bot	\$ 4,88	\$ 4.851	\$ 4.850,72	\$ -
Transf. Chat	\$ 1,22	\$ 70	\$ 69,54	\$ -
Troncales IP	\$ 47.829,00	\$ 717.435	\$ 717.435,00	\$ -

El jue, 24 nov 2022 a las 18:08, Fabian Esteban Antonio Lopez (<fantonio@emergiac.com>) escribió:

Buenas tardes;

Solicitamos por favor la confirmación de facturación dado que el día de mañana 25 de noviembre se cumplen los términos de facturación, en dado caso de no confirmación se facturará por el valor descrito en el correo que antecede

total sin iva \$ 52.384.857,14

IVA \$ 9.953.122,86

TOTAL \$ 62.337.980,00

Cordialmente.



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@emerjiacc.com”

El mar, 15 nov 2022 a las 7:22, Nathalia Cervera Hernandez (<ncervera@superservicios.gov.co>) escribió:

Buenos días Daniel

Estamos a la espera de la aprobación por parte del Delegado.

El vie, 11 nov 2022 a las 16:42, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emerjiacc.com>) escribió:

Buenas tardes Dra Nathalia,

Nos confirma por favor, ¿si queda aprobado el informe y prefectura?

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, 10 nov 2022 a las 9:02, Nathalia Cervera Hernandez (<ncervera@superservicios.gov.co>) escribió:

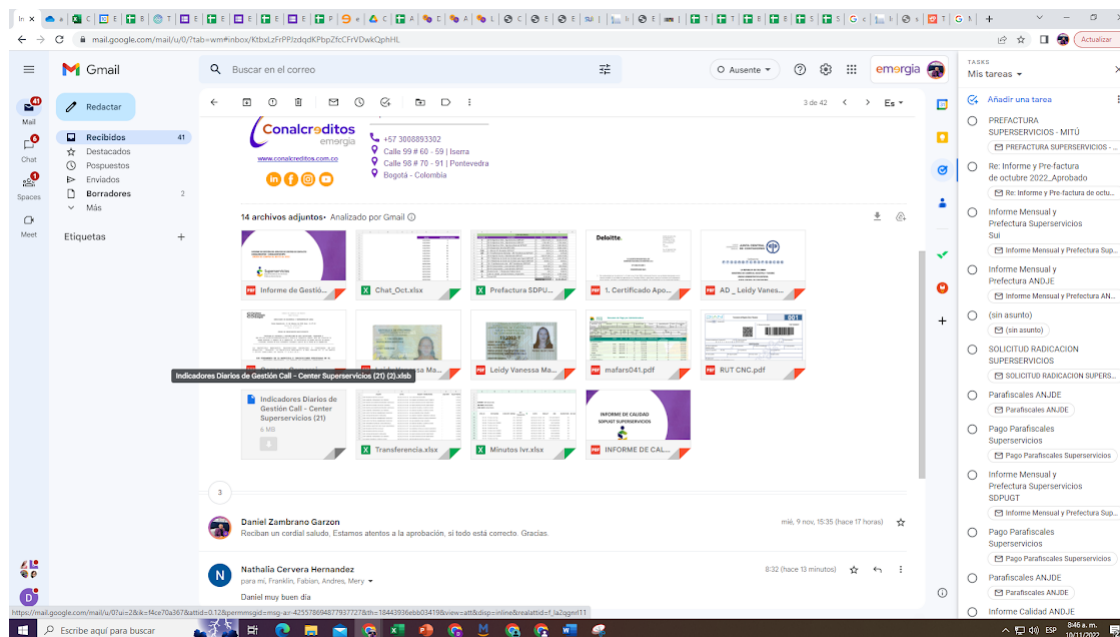
Gracias Daniel, tienes razón ,procedo a socializar con el jefe.

El jue, 10 nov 2022 a las 8:53, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emerjiacc.com>) escribió:

Cordial saludo Dra Nathalia,

Confirmando que el archivo solicitado se adjuntó en el correo inicial con el nombre " Indicadores Diarios de Gestión Call Center - Superservicios".

Adjunto archivo para su verificación.



Quedamos atentos a cualquier inquietud o información adicional.

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, 10 nov 2022 a las 8:32, Nathalia Cervera Hernandez (<ncervera@superservicios.gov.co>) escribió:
Daniel muy buen día

Te agradezco remitir el consolidado mensual de los indicadores de la gestión del call incluidas las interacciones de videollamada. Si bien esta información se remite diariamente para el control y monitoreo, es necesario que se envíe el archivo en esta traza de correos, como soporte para aprobación de la prefectura.

Dicho lo anterior, la información se socializará con el jefe para su aprobación debido a que no tengo observaciones frente a la información de la prefectura e informe.

El mié, 9 nov 2022 a las 15:36, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:

Reciban un cordial saludo,

Estamos atentos a la aprobación, si todo está correcto.

Gracias.

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, 8 nov 2022 a las 17:00, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:

Cordial saludo,

A continuación adjunto informe y prefectura con ajustes solicitados.

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, 8 nov 2022 a las 12:39, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:
Reciban un cordial saludo,

A continuación adjunto y envío la prefectura con los ajustes validados.

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, 8 nov 2022 a las 12:28, Franklin Rene Guzman (<frguzman@superservicios.gov.co>) escribió:
Buen día.

De acuerdo con los documentos adjuntos me permito remitir las siguientes observaciones:

1. En la prefectura ajustar el número de días del de acuerdo con el inicio en la operación del nuevo agente. (10 octubre 2022)

Conceptos a corregir.

25-16-Agente en Sitio _ Agente técnico SDPUGT
47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agent SDPUGT
62-43-Componentes _ Licenciamiento SDPUGT

Gracias.

El vie, 4 nov 2022 a las 11:58, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:
Reciban un cordial saludo,

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

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



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.

--

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.

--

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@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.

--

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