

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

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	CONTROL DE ASISTENCIA	 SIGME
LUGAR: meet.google.com/xkv-fams-map	Fecha:	07/09/2022
ORGANIZADOR: Nathalia Cervera Hernández	Hora Inicio:	9:00
TEMAS A TRATAR: Reunión revisión facturación septiembre 2022 - Servicios BPO	Hora Fin:	9:15
<p>Mediante el registro en el presente formato, usted autoriza a la Superservicios para la recolección, almacenamiento y uso de audio, video, fotografía y demás datos personales, con la finalidad de "registrar la evidencia de asistencia a la mesa de trabajo, evento de formación y/o participación en una video conferencia". Como Titular de la información usted tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente. Para consultas y reclamos comuníquese al correo electrónico: sspd@superservicios.gov.co y demás canales habilitados para tal fin, en virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012. Mayor información consúltela en nuestro Manual de Políticas de Tratamiento de datos personales, disponible en https://www.superservicios.gov.co/politica-tratamiento-datos y en la plataforma SIGME.</p>		

ASISTENTES

NOMBRE(S) Y APELLIDOS	CARGO	TELÉFONO	DEPENDENCIA/ENTIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
Nathalia Cervera Hernández	Asesora	5279	SDPUGT	ncervera@superservicios.gov.co	NCH
Fabian Esteban Antonio	Gerente	3102279030	Conalcreditos emergia	fantonio@emergiacc.com	<i>Fabian</i>
Diana Karina Rojas Gutierrez	Supervisor	3182405187	Conalcreditos emergia	dkrojas@emergiacc.com	Diana Rojas
Daniel Zambrano Garzon	Supervisor	308893302	Conalcreditos emergia	dzambranog@emergiacc.com	DZG

DESARROLLO, ACUERDOS Y/O CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

Se indaga con el proveedor las causas que no permitieron remitir la documentación para la facturación de septiembre, conforme a cronograma socializado en el mes de julio de 2022.

Inconvenientes: descarga de información tarda 2 días
 Construcción del informe: 3 días
 Implementación de ChatBot
 El dimensionamiento del cronograma se realizó con base en días calendario, no en días hábiles.
 Entrega de información debe ser al tercer día establecidos por CCE.

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA

	<p>Próxima Reunión:</p>
--	--------------------------------



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

Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

6 de octubre de 2022, 22:33

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,

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 Septiembre.

Adjunto los siguientes archivos soportes;

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

14 adjuntos

-  **Prefectura SDPUGT..xlsx**
13K
-  **Minutos Inbound..xlsx**
958K
-  **Transferencias Sep (1).xlsx**
140K
-  **Minutos lvr Sep (1).xlsx**
564K
-  **Chat.xlsx**
248K
-  **Informe de Gestión del Centro de Contacto Septiembre 2022 SDPUGT.pdf**
1075K
-  **Indicadores Diarios de Gestión Call - Center Superservicios (5) (1).xlsb**
6104K
-  **mafars041 (1).pdf**
377K
-  **Camara Comercio Cnc 110222 Ok (1).pdf**
158K
-  **RUT CNC (1).pdf**
785K
-  **Leidy Vanessa Marulanda Martinez CC (1) (1).pdf**
189K
-  **1. Certificado Aportes CNC Sept22 (1).pdf**

234K

 **AD_ Leidy Vanessa Marulanda Martinez (1).pdf**
50K

 **Leidy Vanessa Marulanda Martinez TP (1).pdf**
230K

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



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

Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

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

7 de octubre de 2022, 13:21

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 dia.

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. Agregar en el informe la novedad del día de la familia de la agente Johanna Patricia Suan Arevalo el día sábado 3 de septiembre de 2022
2. Agregar en el informe las Troncales SIP.
3. Ajustar título del punto N° 9 (ChatBot y Videollamada)
4. Ajustar informe en general ya que no se visualiza la totalidad de las gráficas.

Quedo atento a sus comentarios.

El jue, 6 oct 2022 a las 22:34, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:

[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

Andres Javier Lara Agudelo <ajlara@superservicios.gov.co>

11 de octubre de 2022, 14:07

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

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

Buenas tardes,

De acuerdo a los ajustes solicitados al informe el pasado viernes 7 de octubre, se realiza verificación y validación del informe y sus anexos, identificando que se realizaron los ajustes solicitados.

Cordialmente.

ANDRÉS JAVIER LARA AGUDELO

Contratista -Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión del Territorio

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

www.superservicios.gov.co

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

[El texto citado está oculto]



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

Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

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

11 de octubre de 2022, 14:17

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

Cc: Mery Castro <mercastro@superservicios.gov.co>, Andres Javier Lara Agudelo <ajlara@superservicios.gov.co>

Buen día.

De acuerdo con los ajustes solicitados se revisa y verifica, se da OK para continuar con el proceso.

Quedo atento a sus comentarios.

Gracias.

[El texto citado está oculto]

[El texto citado está oculto]

15 adjuntos

 **Leidy Vanessa Marulanda Martinez TP (1) (1).pdf**
230K

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

 **AD_ Leidy Vanessa Marulanda Martinez (1) (1).pdf**
50K

 **RUT CNC (1) (1).pdf**
785K

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

 **Camara Comercio Cnc 110222 Ok (1) (1).pdf**
158K

 **mafars041 (1) (1).pdf**
377K

 **Chat (2).xlsx**
248K

 **Indicadores Diarios de Gestión Call - Center Superservicios (5) (1) (2).xlsb**
6104K

 **Transferencias Sep (1) (1).xlsx**
140K

 **Prefectura SDPUGT. (1).xlsx**
13K

 **Minutos lvr Sep (1) (1).xlsx**
564K

 **Minutos Inbound. (1).xlsx**
958K

 **INFORME DE CALIDAD DEL CENTRO DE CONTACTO - DGT- SEPTIEMBRE 2022 (1).pdf**
275K

 **Informe de Gestión del Centro de Contacto Septiembre 2022 SDPUGT.pdf**
1108K

Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

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

14 de octubre de 2022, 12:09

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

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

Daniel muy buenos días, recibe un cordial saludo

Tengo las siguientes observaciones diferencias:

CON REDONDEO						
Cantidad	Concepto	Precio	Importe	SDPUGT	Diferencia	Observación
8	25-16-Agente en Sitio _Agente técnico SDPUGT	\$ 3.763.171,43	\$ 30.105.371,44	\$ 28.223.786	\$ 1.881.585	Basado en reporte de adherencia, 5 agentes no trabajaron los 30 días
1	25-46-Agente en Sitio _Agente profesional SDPUGT	\$ 5.381.282,43	\$ 5.381.282,43	\$ 5.201.906	\$ 179.376	Basado en reporte de adherencia, no trabajó los 30 días
1	37-6-Supervisor Servicios BPO 65%	\$ 4.266.134,03	\$ 4.266.134,03	\$ 4.266.135	-\$ 1	
7606	2-1-Minuto IVR Enrutador SDPUGT	\$ 30,73	\$ 233.732,38	\$ 233.732	\$ -	
152	8-1-Transferencia de llamadas - 300 Transferencia SDPUGT	\$ 25,61	\$ 3.892,72	\$ 3.893	\$ -	
1	30-16-Agente Tecnico Videollamada SDPUGT	\$ 3.623.473,06	\$ 3.623.473,06	\$ 3.381.908	\$ 241.565	Basado en reporte de adherencia, no trabajó los 30 días
10	47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agent SDPUGT	\$ 123.170,73	\$ 1.231.707,30	\$ 1.231.707	\$ -	
78	19-1-Transferencia de chat - 600 Transferencia SDPUGT	\$ 1,22	\$ 95,16	\$ 95,16		
10	62-43-Componentes _Licenciamiento SDPUGT	\$ 30.487,80	\$ 304.878,00	\$ 304.878	\$ -	
882	Chatbot dumb - 1 Respuesta Chatbot dumb	\$ 4,88	\$ 4.304,16	\$ 4.304	\$ -	
1	Líder de calidad _Jornada Ordinaria_Amplia 65%	\$ 3.739.722,05	\$ 3.739.722,05	\$ 3.739.722	-\$ 0	
15	Troncal SIP	\$ 47.829,00	\$ 717.435,00	\$ 717.435	\$ -	
	total sin iva		\$ 49.612.027,73	\$ 47.309.501,84		
	IVA		\$ 9.426.285,27	\$ 8.988.805,35		
	TOTAL		\$ 59.038.313,00	\$ 56.298.307,19		

[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

Andres Javier Lara Agudelo <ajlara@superservicios.gov.co>

14 de octubre de 2022, 16:04

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

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

Buenas tardes,

De acuerdo a los ajustes solicitados al informe el viernes 14 de octubre, se realiza verificación y validación del informe y sus anexos, identificando que se realizaron los ajustes solicitados.

Cordialmente.

ANDRÉS JAVIER LARA AGUDELO

Contratista -Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión del Territorio

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

www.superservicios.gov.co

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

[El texto citado está oculto]

[El texto citado está oculto]



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

Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

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

14 de octubre de 2022, 16:38

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

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

Buen día.

Validados los ajustes solicitados se da OK para continuar con el proceso.

Gracias

[El texto citado está oculto]

**Verificación observaciones
Proveedor BPO
Septiembre 2022**



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

Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

7 de octubre de 2022, 18:49

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 con los 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]

Informe de Gestión del Centro de Contacto Septiembre 2022 SDPUGT.pdf
1108K



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

Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

10 de octubre de 2022, 10:30

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 enviar informe de calidad.

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 CALIDAD DEL CENTRO DE CONTACTO - DGT- SEPTIEMBRE 2022.pdf**
275K



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

Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

11 de octubre de 2022, 8:21

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>

Buenos días,

Nos confirman por favor si el informe y la prefectura quedan aprobados para proceder con la factura.

Quedamos atentos a sus comentarios.

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

Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

11 de octubre de 2022, 10:08

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>

Buenos dias,

De acuerdo a lo solicitado, adjunto y envio INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO Y PREFACTURA para la atención del servicio SDPUGT ejecutado en el mes de Septiembre.

Adjunto los siguientes archivos soportes;

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

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]

15 adjuntos

Leidy Vanessa Marulanda Martinez TP (1) (1).pdf

 230K

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

 **AD_ Leidy Vanessa Marulanda Martinez (1) (1).pdf**
50K

 **RUT CNC (1) (1).pdf**
785K

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

 **Camara Comercio Cnc 110222 Ok (1) (1).pdf**
158K

 **mafars041 (1) (1).pdf**
377K

 **Chat (2).xlsx**
248K

 **Indicadores Diarios de Gestión Call - Center Superservicios (5) (1) (2).xlsb**
6104K

 **Transferencias Sep (1) (1).xlsx**
140K

 **Prefectura SDPUGT. (1).xlsx**
13K

 **Minutos lvr Sep (1) (1).xlsx**
564K

 **Minutos Inbound. (1).xlsx**
958K

 **INFORME DE CALIDAD DEL CENTRO DE CONTACTO - DGT- SEPTIEMBRE 2022 (1).pdf**
275K

 **Informe de Gestión del Centro de Contacto Septiembre 2022 SDPUGT.pdf**
1108K



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

Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

12 de octubre de 2022, 7:26

Para: Andres Javier Lara Agudelo <ajlara@superservicios.gov.co>

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

Estamos atentos a su aprobación para proceder con la facturación.

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

Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

14 de octubre de 2022, 15:59

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

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

Buenas tardes,

De acuerdo a la solicitud realizada y temas vistos en reunión, adjunto y envío informe con el ajuste solicitado.

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 Septiembre 2022 SDPUGT.pdf
1108K

**Aprobación factura y
documentos anexos
Septiembre 2022**



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

Aprobación Prefectura Septiembre 2022 - Servicios BPO

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

14 de octubre de 2022, 16:43

Para: Walter Romero Álvarez <wromero@superservicios.gov.co>

Cc: Andres Javier Lara Agudelo <ajlara@superservicios.gov.co>, Franklin Rene Guzman <frguzman@superservicios.gov.co>, Johan Sebastian Briceño Martinez <jbriceno@superservicios.gov.co>, Wilmer Arley Gaona Parraci <wgaona@superservicios.gov.co>

Doc muy buenas tardes

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

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

<https://drive.google.com/drive/folders/1LILBCKIlmLlvQYLrHdjvkfrLgAFLDz-Q>

--

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 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

Aprobación Prefectura Septiembre 2022 - Servicios BPO

Walter Romero Álvarez <wromero@superservicios.gov.co>

18 de octubre de 2022, 11:28

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

Cc: Andres Javier Lara Agudelo <ajlara@superservicios.gov.co>, Franklin Rene Guzman <frguzman@superservicios.gov.co>, Johan Sebastian Briceño Martinez <jbriceno@superservicios.gov.co>, Wilmer Arley Gaona Parraci <wgaona@superservicios.gov.co>

Buenos dias

Ok continuar con el trámite correspondiente

WALTER ROMERO ÁLVAREZ

Director Territorial Centro

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

PBX: (57+1) 6913005 Extensión 2354

wromero@superservicios.gov.co

www.superservicios.gov.co

Bogotá, D.C, Colombia

[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.

Informe Mensual y Prefectura Superservicios SDPUGT

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

18 de octubre de 2022, 12:18

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

Cc: Andres Javier Lara Agudelo <ajlara@superservicios.gov.co>, Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiac.com>, Mery Castro Suarez <mercastro@superservicios.gov.co>, Franklin Rene Guzman <frguzman@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 septiembre 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	Dif
Ag SDPUGT	\$ 3.763.171,43	\$ 30.105.371	\$ 30.105.371,44	\$ -
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	\$ 4.266.134,50	\$ 0,04
Lider Calidad	\$ 3.739.722,05	\$ 3.739.722	\$ 3.739.722,05	\$ 0,00
Minuto IVR	\$ 30,73	\$ 233.732	\$ 233.732,38	\$ -
Plataforma	\$ 123.170,73	\$ 1.231.707	\$ 1.231.707,30	\$ -
Transf llamada	\$ 25,61	\$ 3.893	\$ 3.892,72	\$ -
Componentes	\$ 30.487,80	\$ 304.878	\$ 304.878,00	\$ -
Chat bot	\$ 4,88	\$ 4.304	\$ 4.304,16	\$ -
Transf. Chat	\$ 1,22	\$ 95	\$ 95,16	\$ -
Troncales IP	\$ 47.829,00	\$ 717.435	\$ 717.435,00	\$ -

El vie, 14 oct 2022 a las 16:38, Franklin Rene Guzman (<frguzman@superservicios.gov.co>) escribió:

Buen día.

Validados los ajustes solicitados se da OK para continuar con el proceso.

Gracias

El vie., 14 oct. 2022 16:00, Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com> escribió:

Buenas tardes,

De acuerdo a la solicitud realizada y temas vistos en reunión, adjunto y envío informe con el ajuste solicitado.

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 vie, 14 oct 2022 a las 12:10, Nathalia Cervera Hernandez (<ncervera@superservicios.gov.co>) escribió:

Daniel muy buenos días, recibe un cordial saludo

Tengo las siguientes observaciones diferencias:

CON REDONDEO						
Cantidad	Concepto	Precio	Importe	SDPUGT	Diferencia	Observación
8	25-16-Agente en Sitio _Agente técnico SDPUGT	\$ 3.763.171,43	\$ 30.105.371,44	\$ 28.223.786	\$ 1.881.585	Basado en reporte de adherencia, 5 agentes no trabajaron los 30 días
1	25-46-Agente en Sitio _Agente profesional SDPUGT	\$ 5.381.282,43	\$ 5.381.282,43	\$ 5.201.906	\$ 179.376	Basado en reporte de adherencia, no trabajó los 30 días
1	37-6-Supervisor Servicios BPO 65%	\$ 4.266.134,03	\$ 4.266.134,03	\$ 4.266.135	-\$ 1	
7606	2-1-Minuto IVR Enrutador SDPUGT	\$ 30,73	\$ 233.732,38	\$ 233.732	\$ -	
152	8-1-Transferencia de llamadas - 300 Transferencia SDPUGT	\$ 25,61	\$ 3.892,72	\$ 3.893	\$ -	
1	30-16-Agente Tecnico Videollamada SDPUGT	\$ 3.623.473,06	\$ 3.623.473,06	\$ 3.381.908	\$ 241.565	Basado en reporte de adherencia, no trabajó los 30 días
10	47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agent SDPUGT	\$ 123.170,73	\$ 1.231.707,30	\$ 1.231.707	\$ -	
78	19-1-Transferencia de chat - 600 Transferencia SDPUGT	\$ 1,22	\$ 95,16	\$ 95,16	\$ -	
10	62-43-Componentes _Licenciamiento SDPUGT	\$ 30.487,80	\$ 304.878,00	\$ 304.878	\$ -	
882	Chatbot dumb - 1 Respuesta Chatbot dumb	\$ 4,88	\$ 4.304,16	\$ 4.304	\$ -	
1	Líder de calidad _Jornada Ordinaria _Amplia 65%	\$ 3.739.722,05	\$ 3.739.722,05	\$ 3.739.722	-\$ 0	
15	Troncal SIP	\$ 47.829,00	\$ 717.435,00	\$ 717.435	\$ -	
			total sin iva	\$ 49.612.027,73	\$ 47.309.501,84	
			IVA	\$ 9.426.285,27	\$ 8.988.805,35	
			TOTAL	\$ 59.038.313,00	\$ 56.298.307,19	

El mié, 12 oct 2022 a las 7:27, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:

Reciban un cordial saludo,

Estamos atentos a su aprobación para proceder con la facturación.

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, 11 oct 2022 a las 14:07, Andres Javier Lara Agudelo (<ajlara@superservicios.gov.co>) escribió:

Buenas tardes,

De acuerdo a los ajustes solicitados al informe el pasado viernes 7 de octubre, se realiza verificación y validación del informe y sus anexos, identificando que se realizaron los ajustes solicitados.

Cordialmente.

ANDRÉS JAVIER LARA AGUDELO

Contratista -Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión del Territorio
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
www.superservicios.gov.co
Diagonal 92 No.17A - 42, Edificio Brickell, piso 3

El mar, 11 oct 2022 a las 10:09, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:

Buenos días,

De acuerdo a lo solicitado, adjunto y envío INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO Y PREFACTURA para la atención del servicio SDPUGT ejecutado en el mes de Septiembre.

Adjunto los siguientes archivos soportes;

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

- Indicadores de gestión
- Interacciones Chat

Saludos

Cordialmente,



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center

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

El mar, 11 oct 2022 a las 8:21, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiacc.com>) escribió:
Buenos días,

Nos confirman por favor si el informe y la prefectura quedan aprobados para proceder con la factura.

Quedamos atentos a sus comentarios.

Cordialmente,



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center

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

El vie, 7 oct 2022 a las 18:49, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiacc.com>) escribió:
Cordial saludo,

A continuación adjunto informe con los ajustes solicitados.

Saludos

Cordialmente,



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center

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

El vie, 7 oct 2022 a las 13:22, 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. Agregar en el informe la novedad del día de la familia de la agente Johanna Patricia Suan Arevalo el día sábado 3 de septiembre de 2022
2. Agregar en el informe las Troncales SIP.
3. Ajustar título del punto N° 9 (ChatBot y Videollamada)

4 Ajustar informe en general ya que no se visualiza la totalidad de las gráficas.

Quedo atento a sus comentarios.

El jue, 6 oct 2022 a las 22:34, 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 Septiembre.

Adjunto los siguientes archivos soportes;

- Minutos Ivrr
- Transferencias SUI - SDPUGT / SDPUGT - SUI
- Minutos Inbound
- 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 tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

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

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

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



"Antes de Imprimir este correo electrónico piense bien si es necesario hacerlo"

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la SUPERSERVICIOS, ya que su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material

privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien lo envió y borre este material de su computador. La SUPERSERVICIOS no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma.

🌱 Antes de imprimir este mensaje, asegúrate de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en tu mano.

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán 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.

--
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