

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

## Facturación Agosto 2022 - PCH y CR

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

12 de septiembre de 2022, 23:27

Para: Nathalia Cervera Hernandez <[ncervera@superservicios.gov.co](mailto:ncervera@superservicios.gov.co)>

Cc: Daniel Zambrano Garzon <[dzambranog@emergiac.com](mailto:dzambranog@emergiac.com)>, Carolina Moreno Cruz <[cmorenc@superservicios.gov.co](mailto:cmorenc@superservicios.gov.co)>, Wilmer Arley Gaona Parraci <[wgaona@superservicios.gov.co](mailto:wgaona@superservicios.gov.co)>, Johan Sebastian Briceño Martinez <[jbriceno@superservicios.gov.co](mailto:jbriceno@superservicios.gov.co)>

Buenas tardes

Adjunto prefactura de territorio con las modificaciones solicitadas, para su verificación y aprobación

Cordialmente.

**emergia**

**Fabián Esteban Antonio López**

Gerente de operaciones

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

 (1) 7454040 ext 3039 | 304 2913465



 Calle 99 # 60 - 59 | Iserra

 Calle 98 # 70 - 91 | Pontevedra

Bogotá

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

El jue, 8 sept 2022 a las 7:38, Nathalia Cervera Hernandez (<[ncervera@superservicios.gov.co](mailto:ncervera@superservicios.gov.co)>) escribió:

[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.

[El texto citado está oculto]



**PREFACTURA TERRITORIO AGOSTO 2022.xlsx**

196K



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

---

## Facturación Agosto 2022 - PCH y CR

---

**Kelly Johanna Nagles Tapia** <kjnagles@emergiac.com>  
Para: Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiac.com>  
Cc: Nathalia Cervera Hernandez <ncervera@superservicios.gov.co>

13 de septiembre de 2022, 17:49

Buen día

Adjunto para lo correspondiente, informe de caracterización del mes de agosto de la Superintendencia de Servicios Públicos - Territorial Vichada - Puerto Carreño.

Quedo atenta a sus observaciones.

Muchas gracias

Remito informe correspondiente a la vigencia del 08 al 31 de agosto de 2022 del proceso de Caracterización de la Superintendencia de Servicios Públicos - Territorial Vichada Puerto Carreño.

Wilmer de acuerdo a lo que solicitaste, se volvió a generar la validación con Don Omar y se realizaron los ajustes respecto a:

- \* Número de encuestas realizadas por agente
- \* Estrategias implementadas con el agente Marlon Liderman Luna para mejorar el rendimiento

Si presentas alguna duda, me indicas por favor un espacio para reunirnos y generamos las aclaraciones a que haya lugar con el Supervisor Don Omar Baquero.

Quedo pendiente a tus observaciones,

Muchas gracias

[El texto citado está oculto]

--



**Kelly Johanna Nagles Tapia**  
Supervisor de Contact center

 (1) 7454040 | (57) 3052361852  
 Calle 98 # 70 - 91 | Pontevedra

[El texto citado está oculto]

---

 **INFORME DE GESTIÓN - SUPERSERVICIOS TERRITORIAL PUERTO CARREÑO.pdf**  
374K



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

---

## Facturación Agosto 2022 - PCH y CR

---

**Kelly Johanna Nagles Tapia** <kjnagles@emergiac.com>

20 de septiembre de 2022, 8:42

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

Cc: Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiac.com>, wgaona@superservicios.gov.co, jbriceno@superservicios.gov.co

Buen día Nathalia

Disculpa las novedades, te envió el informe con las modificaciones solicitadas.

Muchas gracias

[El texto citado está oculto]

---

 **INFORME DE GESTIÓN - SUPERSERVICIOS TERRITORIAL PUERTO CARREÑO.pdf**  
324K



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

## Facturación Agosto 2022 - PCH y CR

**Fabian Esteban Antonio Lopez** <fantonio@emergiac.com>

8 de septiembre de 2022, 8:54

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

Cc: Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>, Carolina Moreno Cruz <cmorenc@superservicios.gov.co>, Wilmer Arley Gaona Parraci <wgaona@superservicios.gov.co>, Johan Sebastian Briceño Martinez <jbriceno@superservicios.gov.co>

Buenos días

Natalia, el informe fue enviado a Johan y Andrés el día de ayer en la tarde, la prefectura fue relacionada el día 6 de septiembre pm a las 4 pm, para verificación y aprobación de la misma.

En el momento que tengamos la aprobación de las áreas , procedemos a emitir factura y radicar.  
Cordialmente.

**emergia**

**Fabián Esteban Antonio López**

Gerente de operaciones

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



 (1) 7454040 ext 3039 | 304 2913465

 Calle 99 # 60 - 59 | Iserra

 Calle 98 # 70 - 91 | Pontevedra

Bogotá

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

[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 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](mailto: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.*

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



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

---

## Facturación Agosto 2022 - PCH y CR

---

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

20 de septiembre de 2022, 7:51

Para: Kelly Johanna Nagles Tapia <kjnagles@emergiac.com>

Cc: Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiac.com>, wgaona@superservicios.gov.co, jbriceno@superservicios.gov.co

Kelly muy buen día!

Mil gracias por el informe, muy completo, sin embargo en adjunto remito un par de observaciones para ajustar el informe.

[El texto citado está oculto]

---

 **OBSERVACIONES 2 INFORME PC Y CR.docx**  
67K



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

---

## Facturación Agosto 2022 - PCH y CR

---

**Nathalia Cervera Hernandez** <ncervera@superservicios.gov.co>  
Para: Kelly Johanna Nagles Tapia <kjnagles@emergiac.com>  
Cc: Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiac.com>

14 de septiembre de 2022, 8:37

Kelly muy buen día, recibe un cordial saludo

En adjunto remito las observaciones al informe.

[El texto citado está oculto]

---

 **OBSERVACIONES INFORME PC Y CR.docx**  
90K

**Verificación observaciones  
Proveedor BPO  
Agosto 2022**



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

---

## Facturación Agosto 2022 - PCH y CR

---

**Kelly Johanna Nagles Tapia** <kjnagles@emergiac.com>  
Para: Nathalia Cervera Hernandez <ncervera@superservicios.gov.co>  
Cc: Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiac.com>

14 de septiembre de 2022, 9:39

Buen día Natalia

Estoy realizando las modificaciones solicitadas, sin embargo, efectivamente presento novedad en el número de encuestas registradas, ya que, no tenemos acceso al aplicativo Survey 123 donde se encuentra la base detallada, estoy realizando el informe con lo reportado por el Supervisor Zonal al líder de cada proceso y este puede presentar variación con el aplicativo por la conectividad que hubo en su momento para la encuesta, con el fin de solucionar esta novedad se hace necesario validarlo con cada Líder, proceso en el que me encuentro.

Agradezco mucho tus observaciones y espero gestionarlas en el menor tiempo posible.

[El texto citado está oculto]

**Aprobación factura y  
documentos anexos  
Agosto 2022**

---

## Facturación Agosto 2022 - PCH y CR

---

**Johan Sebastian Briceño Martinez** <jbriceno@superservicios.gov.co>  
Para: Nathalia Cervera Hernandez <ncervera@superservicios.gov.co>  
Cc: Wilmer Arley Gaona Parraci <wgaona@superservicios.gov.co>

21 de septiembre de 2022, 14:54

Estimada Nathalia, recibe un cordial saludo,

De manera cordial adjuntamos al acta de reunión que realizamos junto con mi compañero Wimer Gaona el pasado 12 de septiembre, el cual revisamos y trabajamos con Emergia la prefectura, para tu respectivo conocimiento y fines pertinentes.

[El texto citado está oculto]

--

**Cordialmente,**

### **JOHAN SEBASTIÁN BRICEÑO MARTÍNEZ**

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

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

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

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



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

[El texto citado está oculto]

---

 **Seguimiento Prefectura 12-09-22.pdf**  
402K



## CONTROL DE ASISTENCIA



**LUGAR:** Inirida Google meet <https://meet.google.com/sme-mnnm-ata>

**Fecha:** 12/9/2022

**ORGANIZADOR:** Johan Briceño y Wilmer Gaona SDUPGT

**Hora Inicio:** 5:00pm

**TEMAS A TRATAR:** Validación prefactura

**Hora Fin:** 6:00pm

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](mailto: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.

### ASISTENTES

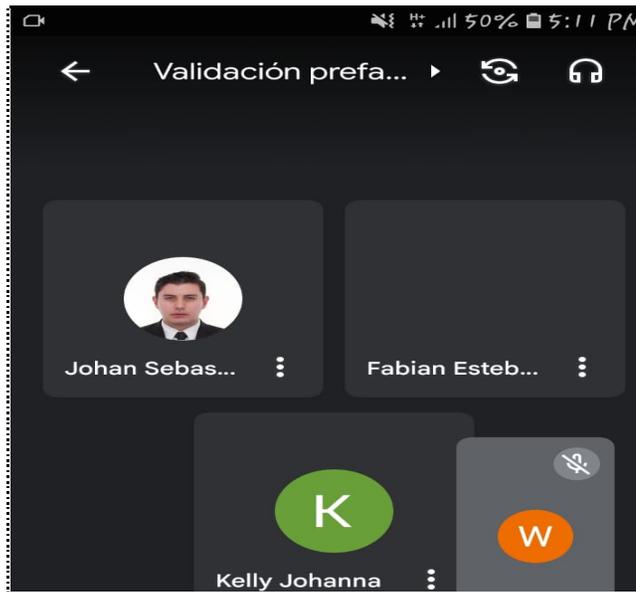
| NOMBRE(S) Y APELLIDOS            | CARGO         | TELÉFONO   | DEPENDENCIA/ENTIDAD | CORREO ELECTRÓNICO   | FIRMA                            |
|----------------------------------|---------------|------------|---------------------|--|----------------------------------|
| Johan Sebastián Briceño Martínez | CONTRATISTA   | 3118412796 | SDUPGT              | <a href="mailto:jbriceno@superservicios.gov.co">jbriceno@superservicios.gov.co</a> | Johan Sebastián Briceño Martínez |
| Wilmer Gaona                     | CONTRATISTA   | 3118122976 | SDUPGT              | <a href="mailto:wgaona@superservicios.gov.co">wgaona@superservicios.gov.co</a>     | Wilmer Gaona                     |
| Kelly Nagles                     | Conalcreditos | 3052361852 | Conalcreditos       | <a href="mailto:knagles@emergiac.com">knagles@emergiac.com</a>                     | Kelly Nagles                     |
| Fabian Esteban Antonio Lopez     | Conalcreditos | 3042913465 | Conalcreditos       | <a href="mailto:fantonio@emergiac.com">fantonio@emergiac.com</a>                   | Fabian Esteban Antonio           |
|                                  |               |            |                     |  |                                  |
|                                  |               |            |                     |  |                                  |
|                                  |               |            |                     |  |                                  |
|                                  |               |            |                     |  |                                  |
|                                  |               |            |                     |  |                                  |
|                                  |               |            |                     |  |                                  |
|                                  |               |            |                     |  |                                  |
|                                  |               |            |                     |  |                                  |
|                                  |               |            |                     |  |                                  |

### DESARROLLO, ACUERDOS Y/O CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

1. Se realiza reunión con el fin de validar la pre factura por parte del servicio BPO Emergía- Conalcréditos,
2. Se definió que se modificará en la pre factura el periodo de 23 días, lo anterior a que las inicitavias empezaron desde el 8 de agosto
3. Se definió descontar el día de trabajo del Agente que presentó novedad.
4. Se ajustará el informe de acuerdo con las observaciones informadas por parte de Wilmer Gaona, lider iniciativa Plan Choque.
4. Se enviará la factura y el informe a Nathalia Cervera para continuar con el respectivo proceso de facturación

**COMPROMISOS**

| ACTIVIDAD | FECHA | RESPONSABLE | FIRMA |
|-----------|-------|-------------|-------|
|           |       |             |       |
|           |       |             |       |
|           |       |             |       |
|           |       |             |       |



IONES Y/O ANEXOS

**Próxima Reunión:**