

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



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

PREFACTURA E INFORME DE GESTIÓN - LETICIA

Kelly Johanna Nagles Tapia <kjnagles@emergiac.com>

8 de diciembre de 2022, 17:48

Para: Wilmer Arley Gaona Parraci <wgaona@superservicios.gov.co>, Nathalia Cervera Hernandez <ncervera@superservicios.gov.co>, Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiac.com>, Diana Karina Rojas Gutierrez <dkrojas@emergiac.com>, Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

Buen día

Adjunto para su validación y aprobación, prefactura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, correspondiente al proceso de caracterización realizada en el municipio de Leticia el día 01 de diciembre de 2022.

Quedo atenta a sus observaciones, muchas gracias.

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.

2 adjuntos

INFORME DE GESTIÓN - SUPERSERVICIOS TERRITORIAL LETICIA DICIEMBRE.pdf
355K



PREFACTURA LETICIA DICIEMBRE 2022.xlsx

190K

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



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

PREFACTURA E INFORME DE GESTIÓN - LETICIA

Wilmer Arley Gaona Parraci <wgaona@superservicios.gov.co>

9 de diciembre de 2022, 14:17

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

Cc: Nathalia Cervera Hernandez <ncervera@superservicios.gov.co>, Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiac.com>, Diana Karina Rojas Gutierrez <dkrojas@emergiac.com>, Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

Buenas tardes,

A continuación envío las observaciones para el informe de gestión del mes de diciembre:

Página 3: Presentación

Por favor eliminar lo que aparece de Mitú, toda vez que para el mes de diciembre únicamente se trabajó con Leticia (Amazonas).

Se presenta la gestión de caracterización realizada por el personal contratado en las ciudades de Mitú del Departamento de Vaupés y Leticia del Departamento de Amazonas, esto con el fin de identificar y analizar las principales necesidades, problemáticas y percepción de los usuarios que interactúan con La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en este se detalla:

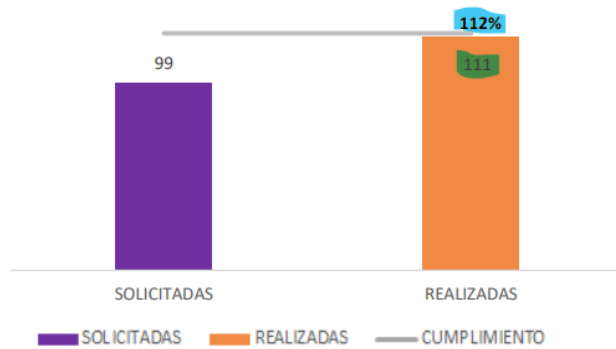
Página 5: Encuestas solicitadas y ejecutadas

- * Ajustar la fecha en la tabla (del 01 al 01 de diciembre de 2022)
- * El número de encuestas realizadas es de 141, según la información compartida.
- * Ajustar el porcentaje de cumplimiento, ya que de acuerdo a la modificación de las encuestas realizadas, este debe ser superior (142%)

| CARACTERIZACIÓN DEL 01 AL 08 DE NOVIEMBRE DE 2022 | | | | | |
|---|---------------|-------------|-------------|------------|--------------|
| INICIATIVA | FECHA INICIAL | FECHA FINAL | SOLICITADAS | REALIZADAS | CUMPLIMIENTO |
| PLAN CHOQUE | 01/12/2022 | 01/12/2022 | 99 | 111 | 112% |

Página 6: Gráfica caracterización 01 diciembre

Ajustar los datos y la gráfica según modificación del punto anterior.

CARACTERIZACIÓN DEL 01 DE DICIEMBRE**Pagina 6: Cumplimiento por agente**

Agregar la información que el 01 de diciembre se subieron también 30 encuestas que correspondían al agente 16 (Kevin Steven Camargo González), por lo que este número se tuvo en cuenta para la meta del 01 de diciembre. Y que esto, se debió a que en días anteriores no se habían reportado por la conectividad deficiente en el municipio.

Pagina 7: Novedades

Agregar la información del punto anterior.

En alguna parte del informe, sugiero agregar que al finalizar la ejecución en Leticia (Amazonas), se realizaron en total 3.671 encuestas. Así mismo, sugiero incluir el porcentaje total de la meta vs la realizada.

En cuanto a la prefectura, los datos son correctos, sin embargo, en el próximo correo que se envíe con los ajustes del informe de gestión, solicito incluirla nuevamente para que la aprobación quede en un solo correo, así, no se presentan confusiones más adelante.

Agradezco la atención prestada y quedo atento a su respuesta.

Cordialmente,

WILMER ARLEY GAONA PARRACI

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

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

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"

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]



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

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la SUPERSERVICIOS, ya que su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien lo envió y borre este material de su computador. La SUPERSERVICIOS no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma.

**Verificación observaciones
Proveedor BPO
Diciembre 2022**



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

PREFACTURA E INFORME DE GESTIÓN - LETICIA

Kelly Johanna Nagles Tapia <kjnagles@emergiac.com>

9 de diciembre de 2022, 17:34

Para: Wilmer Arley Gaona Parraci <wgaona@superservicios.gov.co>

Cc: Nathalia Cervera Hernandez <ncervera@superservicios.gov.co>, Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiac.com>, Diana Karina Rojas Gutierrez <dkrojas@emergiac.com>, Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

Buen día Wilmer

Envío el informe de gestión con las modificaciones solicitadas.

Muchas gracias, quedo pendiente.

[El texto citado está oculto]

2 adjuntos

 **INFORME DE GESTIÓN - SUPERSERVICIOS TERRITORIAL LETICIA DICIEMBRE.pdf**
346K

 **PREFACTURA LETICIA DICIEMBRE 2022.xlsx**
190K

**Aprobación factura y
documentos anexos
Diciembre 2022**



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

Aprobación Prefectura Diciembre 2022 - Servicios BPO

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

27 de diciembre de 2022, 17:59

aprobado, favor continuar con el tramite .

[El texto citado está oculto]

Cordialmente,

ULVER TRIVIÑO HERMIDA

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

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

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

PBX. (601) 6913005 Ext. 2192

[El texto citado está oculto]



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

PREFACTURA E INFORME DE GESTIÓN - LETICIA

Wilmer Arley Gaona Parraci <wgaona@superservicios.gov.co>

12 de diciembre de 2022, 10:51

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

Cc: Nathalia Cervera Hernandez <ncervera@superservicios.gov.co>, Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiac.com>, Diana Karina Rojas Gutierrez <dkrojas@emergiac.com>, Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

Buen día,

Como líder de la iniciativa Plan Choque Región Amazónica 2022, apruebo el informe de gestión y la prefactura del mes de diciembre.

Agradezco la atención prestada.

Cordialmente,

WILMER ARLEY GAONA PARRACI

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

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

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"

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

28/12/22, 8:03

Correo de Superintendencia de Servicios Públicos - PREFACTURA E INFORME DE GESTIÓN - LETICIA

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]



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

PREFACTURA E INFORME DE GESTIÓN - LETICIA

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

27 de diciembre de 2022, 18:07

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

Cc: Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiac.com>, Diana Karina Rojas Gutierrez <dkrojas@emergiac.com>, Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>, Wilmer Arley Gaona Parraci <wgaona@superservicios.gov.co>

Kelly buenas tardes

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

| ítem | Valor Unitario Mes | Cant. Prom. | Subtotal | IVA | Total |
|---|--------------------|-------------|---------------|---------------|---------------|
| Agente Front Office_General_Jornada Ordinaria-Plata - 6 | 3.173.686,80 | 0 | \$ - | \$ - | \$ - |
| Agente Front Office_General_Jornada Ordinaria-Plata - 7 | 3.173.686,80 | 1 | \$ 105.789,56 | \$ 20.100,02 | \$ 125.889,58 |
| Agente Front Office_General_Jornada Ordinaria-Plata - 8 | 3.173.686,80 | 1 | \$ 105.789,56 | \$ 20.100,02 | \$ 125.889,58 |
| Agente Front Office_General_Jornada Ordinaria-Plata - 9 | 3.173.686,80 | 0 | \$ - | \$ - | \$ - |
| Agente Front Office_General_Jornada Ordinaria-Plata - 10 | 3.173.686,80 | 1 | \$ 105.789,56 | \$ 20.100,02 | \$ 125.889,58 |
| Profesional de operación zonal en campo_NA_Jornada Ordinaria-NA - 1 Profesional | 8.992.880,00 | 1 | \$ 299.762,67 | \$ 56.954,91 | \$ 356.717,57 |
| | | | \$ 617.131,35 | \$ 117.254,96 | \$ 734.386,30 |

[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