

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



Nathalia Cervera Hernandez &lt;ncervera@superservicios.gov.co&gt;

## Prefectura Superservicios Julio 2022

Fabian Esteban Antonio Lopez &lt;fantonio@emergiac.com&gt;

4 de agosto de 2022, 22:14

Para: Milton Eduardo Bayona Bonilla <mbayona@superservicios.gov.co>, Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>, Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>, Franklin Rene Guzman <frguzman@superservicios.gov.co>

Cc: Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>, Luz Mery Triana <ltriana@superservicios.gov.co>, Ana Karina Mendez Fernandez <amendez@superservicios.gov.co>, Ana Milena Parra Carrero <amparra@superservicios.gov.co>, Nathalia Cervera Hernandez <ncervera@superservicios.gov.co>, Mery Castro Suarez <mercastro@superservicios.gov.co>, Daniela Vanessa Villalba Muñoz <dvillalba@superservicios.gov.co>, Gloria Ines Leon <gileon@superservicios.gov.co>, Kelly Johana Nagles Tapia <kjnagles@emergiac.com>

Buenas tardes,

Envío la prefectura de Julio para su verificación y aprobación, en la primera pestaña encontrarán el consolidado del servicio y en las siguientes la descripción de factura por campaña según lo solicitado.

Quedo muy atento a sus comentarios.

Cordialmente.

**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)”

 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](mailto:Proteccion.Datos@emergiac.com).*

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

---

## 10 adjuntos

-  **PREFACTURA JULIO 2022.xlsx**  
192K
-  **Informe de Gestión del Centro de Contacto Julio 2022 SUI.pdf**  
1409K
-  **Informe de Gestión del Centro de Contacto Julio 2022.pdf**  
1213K
-  **mafars041.pdf**  
378K
-  **Leidy Vanessa Marulanda Martinez TP.pdf**  
230K
-  **Leidy Vanessa Marulanda Martinez CC (1).pdf**  
189K
-  **RUT CNC.pdf**  
785K
-  **1. Certificado Aportes CNC 1Semestre22 (47592).pdf**  
233K
-  **AD Leidy Vanessa Marulanda Martinez 18.05.22.pdf**  
55K
-  **Camara Comercio Cnc 110222 Ok.pdf**  
158K

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



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

---

## Prefectura Superservicios Julio 2022

---

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

8 de agosto de 2022, 12:07

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

Cc: Milton Eduardo Bayona Bonilla <mbayona@superservicios.gov.co>, Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>, Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>, Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>, Luz Mery Triana <ltriana@superservicios.gov.co>, Ana Karina Mendez Fernandez <amendez@superservicios.gov.co>, Ana Milena Parra Carrero <amparra@superservicios.gov.co>, Nathalia Cervera Hernandez <ncervera@superservicios.gov.co>, Mery Castro Suarez <mercastro@superservicios.gov.co>, Daniela Vanessa Villalba Muñoz <dvillalba@superservicios.gov.co>, Gloria Ines Leon <gileon@superservicios.gov.co>, Kelly Johana Nagles Tapia <kjnagles@emergiac.com>

Buen día.

De acuerdo con las validaciones realizadas al informe y prefectura se solicita realizar las siguientes correcciones.

Modificar la cantidad de transferencias de llamadas en el informe y prefectura

Cambiar DGT por SDPUGT en la descripción del ítem de la prefectura.

Quedamos atentos.

Gracias.

[El texto citado está oculto]

--

*Franklin Rene Guzmán*  
*Oficinas Digitales*

*SDPUGT*  
*Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.*

[www.superservicios.gov.co](http://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](mailto: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**  
**Julio 2022**



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

## Prefectura Superservicios Julio 2022

Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiac.com>

10 de agosto de 2022, 14:37

Para: Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>, Franklin Rene Guzman <frguzman@superservicios.gov.co>, Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>

Cc: Milton Eduardo Bayona Bonilla <mbayona@superservicios.gov.co>, Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>, Luz Mery Triana <ltriana@superservicios.gov.co>, Ana Karina Mendez Fernandez <amendez@superservicios.gov.co>, Ana Milena Parra Carrero <amparra@superservicios.gov.co>, Nathalia Cervera Hernandez <ncervera@superservicios.gov.co>, Mery Castro Suarez <mercastro@superservicios.gov.co>, Daniela Vanessa Villalba Muñoz <dvillalba@superservicios.gov.co>, Gloria Ines Leon <gileon@superservicios.gov.co>, Kelly Johana Nagles Tapia <kjnagles@emergiac.com>

Buenas tardes;

De acuerdo a las verificaciones realizadas, se ejecutan las modificaciones en la prefectura.

Cantidad	Concepto	Precio	Importe
6	25-16-Agente en Sitio _Agente técnico SUI 30 días	\$ 3.763.171,43	\$ 22.579.028,58
1	25-16-Agente en Sitio _Agente técnico SUI 20 días	\$ 2.508.781,65	\$ 2.508.781,65
1	37-6-Supervisor Servicios BPO 35%	\$ 2.297.148,82	\$ 2.297.148,82
2529	2-1-Minuto IVR Enrutador SUI	\$ 30,73	\$ 77.716,17
397	8-1-Transferencia de llamadas - 300 Transferencia SUI	\$ 25,61	\$ 10.167,17
7	7-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente SUI	\$ 123.170,73	\$ 862.195,11
7	62-43-Componentes _Licenciamiento SUI	\$ 30.487,80	\$ 213.414,60
total sin iva			\$ 28.548.452,10
IVA			\$ 5.424.205,90
TOTAL			\$ 33.972.658,00

Cantidad	Concepto	Precio	Importe
8	25-16-Agente en Sitio _Agente técnico SDPUGT	\$ 3.763.171,43	\$ 30.105.371,44
1	25-46-Agente en Sitio _Agente profesional SDPUGT	\$ 5.381.283,29	\$ 5.381.283,29
1	37-6-Supervisor Servicios BPO 65%	\$ 4.266.134,81	\$ 4.266.134,81
2378	2-1-Minuto IVR Enrutador SDPUGT	\$ 30,73	\$ 73.075,94
89	8-1-Transferencia de llamadas - 300 Transferencia SDPUGT	\$ 25,61	\$ 2.279,29
1	30-16-Agente Tecnico Videollamada SDPUGT	\$ 3.623.473,06	\$ 3.623.473,06
10	47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agent SDPUGT	\$ 123.170,73	\$ 1.231.707,30
762	19-1-Transferencia de chat - 600 Transferencia SDPUGT	\$ 1,22	\$ 929,64
10	62-43-Componentes _Licenciamiento SDPUGT	\$ 30.487,80	\$ 304.878,00
total sin iva			\$ 44.989.132,77
IVA			\$ 8.547.935,23
TOTAL			\$ 53.537.068,00

Quedo atento a su confirmación y aprobación para emitir.

Cordialmente.



**Fabián Esteban Antonio López**

Gerente de operaciones

[www.emergiacc.com](http://www.emergiacc.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]



**PREFACTURA JULIO 2022 Corregida 2.xlsx**

191K

**Aprobación factura y  
documentos anexos  
Junio 2022**



Nathalia Cervera Hernandez &lt;ncervera@superservicios.gov.co&gt;

## Prefectura Superservicios Julio 2022

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

10 de agosto de 2022, 17:57

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

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

Daniel y Fabian buenas tardes, recibe un cordial saludo

Conforme a la documentación allegada y de acuerdo a las correcciones realizadas en el informe mensual y anexos; la prefectura del mes de julio de 2022 queda aprobada desde la SDPUGT conforme a los siguientes valores:

	Control SDPUGT			
	VU	SDPUGT	Conalcreditos	Dif
Ag SDPUGT	\$ 3.763.171,43	\$ 30.105.371	\$ 30.105.371	\$ -
Ag Pro SDPUGT	\$ 5.381.282,43	\$ 5.381.282	\$ 5.381.283	\$ (0,86)
Ag Vid SDPUGT	\$ 3.623.473,06	\$ 3.623.473	\$ 3.623.473	\$ -
Sup COMP	\$ 6.563.283,90	\$ 4.266.135	\$ 4.266.135	\$ (0,27)
Minuto IVR	\$ 30,73	\$ 73.076	\$ 73.076	\$ -
Plataforma	\$ 123.170,73	\$ 1.231.707	\$ 1.231.707	\$ -
Transf llamada	\$ 25,61	\$ 2.279	\$ 2.279	\$ -
Licencia	\$ 30.487,80	\$ 304.878	\$ 304.878	\$ -
Transf chat	\$ 1,22	\$ 931	\$ 930	\$ 1,22
<b>Sub Total</b>	\$	\$ 44.989.133	\$ 44.989.133	\$ 0,08
<b>IVA</b>	\$	\$ 8.547.935	\$ 8.547.935	\$ 0,02
<b>Total</b>	\$	\$ 53.537.068	\$ 53.537.068	\$ 0,10

[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**

[El texto citado está oculto]