

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

Solicitud envío prefactura y preinforme del mes de junio/2022 Conalcreditos-Conalcenter BPO

Milton Eduardo Bayona Bonilla <mbayona@superservicios.gov.co>

6 de julio de 2022, 12:00

Para: fantonio@emergiac.com, dzambranog@emergiac.com

Cc: Luz Mery Triana <ltriana@superservicios.gov.co>, Ana Karina Mendez Fernandez <amendez@superservicios.gov.co>, Ana Milena Parra Carrero <amparra@superservicios.gov.co>, Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>, Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@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>

Señor

Fabian Esteban Antonio López

Gerente de operaciones Unidad de negocio

Conalcreditos – Conalcenter BPO

Ciudad.

Asunto: Solicitud presentación del informe y factura previa del mes de junio 2022 por los servicios prestados de BPO, de la orden de compra 88155 contrato 357/2022.

Respetado Gerente de Operaciones:

Por la presente la SUPERSERVICIOS se permite recordar el envío de la prefactura y de los informes de actividades de la campaña SUI y SDPUGT, dentro de los tres primeros días de este mes, conforme con lo acordado en la reunión del pasado 1 de julio del 2022. Recuerde que la SUPERSERVICIOS cuenta con 2 días para la verificación y remitir sus observaciones, una vez usted reciba las observaciones pertinentes debe proceder a efectuar los ajustes respectivos y enviarnos la prefactura e informes ajustados, de acuerdo con lo estipulado en el cronograma de pagos.

En caso de requerirse una reunión de ajustes con gusto puede comunicarse a las siguientes cuentas de correo electrónico:

- Para la campaña SUI: ysuarez@superservicios.gov.co y dmateus@superservicios.gov.co
- Para la campaña SDPUGT: frguzman@superservicios.gov.co

En espera de su pronta respuesta.

Cordialmente,

Milton Eduardo Bayona Bonilla

Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

PBX (57-1) 6913005

mbayona@superservicios.gov.co

www.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 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>

Fwd: [GLPI #0741089] Confirmación de Colombia Compra Eficiente por solución de su caso

Franklin Rene Guzman <frguzman@superservicios.gov.co>
Para: Nathalia Cervera Hernandez <ncervera@superservicios.gov.co>

12 de julio de 2022, 10:16

Buen día.

PSI.

----- Forwarded message -----

De: **Soporte** <soporte@secop.gov.co>

Date: lun, 11 jul 2022 a las 10:25

Subject: [GLPI #0741089] Confirmación de Colombia Compra Eficiente por solución de su caso

To: Franklin Rene Guzmán <frguzman@superservicios.gov.co>

Estimado Sr.(a) Franklin Rene Guzmán

Su solicitud sobre 1 - TVEC - ORDEN DE COMPRA - COMPRADOR registrado con el número 0741089 a su nombre, ha sido resuelto por Richard Alexander Rivera Rozo , a continuación el detalle de la respuesta:

Fecha de solución: 2022-07-11 10:25**Tipo de solución:** Definitivo**Solución :**

Cordial saludo,

En atención a su solicitud reportada a la Mesa de Servicio de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, nos permitimos informarle que debido a que el inconveniente de la facturación con decimales se presenta en el aplicativo de la DIAN, es determinación de la entidad validar internamente con la DIAN para que determinen la continuidad de la facturación.

Gracias por contactarnos, esperamos con esta información haber resuelto su requerimiento.
Le recordamos nuestros canales de atención:

Teléfonos: (+ 57 601) 7456788 Bogotá y 018000520808 (línea nacional gratuita) en el resto del país

Página principal www.colombiacompra.gov.coFormulario Web <https://www.colombiacompra.gov.co/soporte>Secobot <https://secobot.colombiacompra.gov.co/>Canal (PQRSD) <https://www.colombiacompra.gov.co/pqrsd>[Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 o Bogotá – Colombia](#)

Cordialmente,

Mesa de Servicio - Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente

Si no está de acuerdo con la respuesta, por favor ingrese aquí:

URL: [http://mesadeservicio.colombiacompra.gov.co/index.php?redirect=ticket_741089_Ticket\\$1&noAUTO=1](http://mesadeservicio.colombiacompra.gov.co/index.php?redirect=ticket_741089_Ticket$1&noAUTO=1) para ingresar digite su número de cédula como usuario y contraseña y haga clic en el botón "Rechazar la solución"

Sin una respuesta, el incidente será cerrado automáticamente después de 3 días

Este es un mensaje automático de carácter informativo. Por favor, no responda ni reenvíe mensajes a esta cuenta.

--

Le recordamos que en nuestro sitio de soporte www.colombiacompra.gov.co/soporte usted puede consultar información de interés donde encontrara respuesta a sus inquietudes.

Colombia Compra Eficiente, dentro del término legal previsto para ello, atenderá su requerimiento o solicitud en virtud de lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y de conformidad con lo señalado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).

Autorización de utilización de datos: El usuario autoriza de manera expresa a Colombia Compra Eficiente a registrar en su base de datos su nombre, correo electrónico y demás datos que el usuario consignó en el formulario, los cuales serán utilizados única y exclusivamente para que Colombia Compra Eficiente envíe información pertinente sobre el sistema de compras y contratación pública, sobre la Entidad y otros temas relacionados. Colombia Compra Eficiente no compartirá esta información con terceros. Así mismo, conforme a las políticas de tratamiento de la información de la Entidad y legislación colombiana vigente en materia de Habeas Data.

El usuario podrá modificar, rectificar o suprimir la información depositada enviando su solicitud a través de la opción "Crear Caso" en www.colombiacompra.gov.co/soporte

Cordialmente;

Mesa de Servicio Colombia Compra Eficiente

Generados automáticamente por GLPI 9.1.6

--

*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.

Fwd: [GLPI #0743489] Confirmación de Colombia Compra Eficiente por solución de su caso

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

14 de julio de 2022, 9:31

Para: Daniela Vanessa Villalba Muñoz <dvillalba@superservicios.gov.co>, Nathalia Cervera Hernandez <ncervera@superservicios.gov.co>, Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>, Ana Milena Parra Carrero <amparra@superservicios.gov.co>

Cc: Franklin Rene Guzman <frguzman@superservicios.gov.co>, Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>, Gloria Ines Leon <gileon@superservicios.gov.co>

Buen día. Respecto del tema de la aproximación, me permito informar que eleve consulta ante Colombia Compra en atención a que nosotros solo operamos el acuerdo secundario y ellos son los que fijan las reglas en el Acuerdo Marco, el resumen del caso es el siguiente:

El caso número 0743489 sobre 1 - PW TVEC - DOCUMENTOS AM - SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS a nombre de MERY CASTRO SUAREZ
Asignados a los técnicos : Edirleny Montoya Montoya ha sido actualizado.

Motivo consulta:

"Se comunica la Sra. Mery de la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios, informa que en la minuta del acuerdo marco, en "facturación y pago" menciona que Los precios que contengan un valor monetario en decimales deberán ser aproximados a su entero, quiere saber si este ajuste lo hace por cada ítem o por el valor facturado."

Respuesta:

"Estimado usuario frente a su consulta le informamos; la aproximación que debe hacer al valor monetario en decimales se aplica al valor del mes facturado, no por ítem."

Igualmente les reenvie el correo de respuesta.

Sin otro particular,

Cordialmente,

MERY CASTRO SUÁREZ
P. E . de la SSPD.



"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.

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



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

Prefectura Superservicios Junio 2022

Franklin Rene Guzman <frguzman@superservicios.gov.co>
Para: Nathalia Cervera Hernandez <ncervera@superservicios.gov.co>
Cc: Mery Castro Suarez <mercastro@superservicios.gov.co>

22 de julio de 2022, 16:42

Buen día.

Me permito reenviar Prefectura Con los ajustes solicitados, para su validación.

Quedo atento a sus comentarios.

Gracias.

----- Forwarded message -----

De: **Fabian Esteban Antonio Lopez** <fantonio@emergiac.com>
Date: vie, 22 jul 2022 a las 13:40
Subject: Re: Prefectura Superservicios Junio 2022
To: Franklin Rene Guzman <frguzman@superservicios.gov.co>

Buenas tardes;

Franklin te confirmo la corrección de la prefectura y respondo las observaciones:

1. Se reitera la corrección de la cantidad de transferencias SDPUGT Cant 736 y realmente son 726.

RTA: se realiza el ajuste

2. Corregir término DGT por SDPUGT en la descripción

RTA: se realiza el ajuste

3. El valor del supervisor según CCE \$ 6.563.283,90 prefectura (\$ 6.563.283,68)

RTA: se realiza el ajuste.

Por favor tener en cuenta que depende la opción de valor de factura que escojan \$ 89.073.593 o \$ 89.073.592 debemos hacer la modificación en el valor unitario de un ítem para que el valor después de IVA sea exacto. Dado el NO rotundo de la DIAN al redondear valores después de IVA, y la solicitud de la entidad de NO redondear valores unitarios.

Cordialmente.

Fabián Esteban Antonio López



Gerente de operaciones

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@emergiacc.com”

El vie, 22 jul 2022 a las 13:08, Franklin Rene Guzman (<frguzman@superservicios.gov.co>) escribió:
Buen día.

Por parte de la SDPUGT se presentan las siguientes observaciones.

1. Se reitera la corrección de la cantidad de transferencias SDPUGT Cant 736 y realmente son 726.
2. Corregir término DGT por SDPUGT en la descripción
3. El valor del supervisor según CCE \$ 6.563.283,90 prefectura (\$ 6.563.283,68)

Item	Description	Quantity	Unit	Value	Value	Buttons
2	bpo02-2 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 8 Mes	9.00	Mes	30.105.371,44	270.948.342,96	PDF
3	bpo02-3 - IT-BPO-25-46-Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes	9.00	Mes	5.381.282,43	48.431.541,87	POBSD
4	bpo02-4 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA - 1 Mes	6.00	Mes	5.563.283,90	39.379.703,40	SOLUCIÓN EN LÍNEA
5	bpo02-5 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA - 15000 Minuto	9.00	Mes	460.950,00	4.148.550,00	DATOS COMPRA PÚBLICA
6	bpo02-6 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA - 15000 Minuto	9.00	Mes	460.950,00	4.148.550,00	DATOS COMPRA PÚBLICA
7	bpo02-7 - IT-BPO-6-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice					DATOS COMPRA PÚBLICA

Quedamos atentos.

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.

🌱 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

[El texto citado está oculto]

9/9/22, 13:40

Correo de Superintendencia de Servicios Públicos - Prefectura Superservicios Junio 2022

 **PREFACTURA JUNIO 2022.xlsx**
190K

Prefectura BPO 2022

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

12 de julio de 2022, 12:01

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

Andrés y Franklin buenas tardes

De acuerdo a la revisión realizada mis valores para la factura del mes de junio corresponden a (la diferencia obedece a las aproximaciones en los valores unitarios):

ítem	Valor Unitario Mes	Dias		Subtotal	IVA	Total Junio
		SUI	SDPUGT			
SDPUGT Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 1	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SDPUGT Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 2	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SDPUGT Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 3	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SDPUGT Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 4	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SDPUGT Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 5	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SDPUGT Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 6	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SDPUGT Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 7	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SDPUGT Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 8	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SDPUGT Agente en Sitio_Profesional_Jornada Ordinaria - 1	\$ 5.381.282,43	30		\$ 5.381.282	\$ 1.022.444	\$ 6.403.726,09
SUI Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 1	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SUI Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 2	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SUI Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 3	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SUI Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 4	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SUI Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 5	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SUI Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 6	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SUI Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 7	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SDPUGT Agente para atención con Videollamada_Agente técnico_Jornada Ordinaria	\$ 3.623.473,06	30		\$ 3.623.473	\$ 688.460	\$ 4.311.932,94
Supervisor operación Centro de Contacto_Ampliada_Jornada Ordinaria	\$ 6.563.283,90	30		\$ 6.563.284	\$ 1.247.024	\$ 7.810.307,84
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	\$ 12.195,12	0	0	\$ -	\$ -	\$ -
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador	\$ 30,73	2913	3615	\$ 200.605	\$ 38.115	\$ 238.720,47
Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal_Licencia por posicion	\$ 123.170,73	7	10	\$ 2.093.902	\$ 397.841	\$ 2.491.743,87
Transferencia de llamadas o contactos_Jornada Ordinaria	\$ 25,61	130	726	\$ 21.922	\$ 4.165	\$ 26.087,37
Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento	\$ 30.487,80	7	10	\$ 518.293	\$ 98.476	\$ 616.768,19
Transferencia de chat_Jornada Ordinaria	\$ 1,22	0	292	\$ 356	\$ 68	\$ 423,93
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	\$ 82.926,83	0	0	\$ -	\$ -	\$ -
				\$ 74.850.689,69	\$ 14.221.631,04	\$ 89.072.320,73

Sugiero poder acordar con el proveedor el redondeo en el subtotal, no en el valor unitario, debido a que estos valores hicieron parte de su propuesta económica, lo cual implicó la respectiva adjudicación.

[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

Prefectura Superservicios Junio 2022

Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiac.com>

18 de julio de 2022, 22:17

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>

Buenas tardes;

Adjuntamos los documentos respectivos, para su verificación y aprobación de la prefectura junio con los lineamientos conciliados

- Factura por concepto individual
- Valores unitario y por concepto con decimales
- Valor final sin decimales

Cualquier duda con gusto

Cordialmente.

emergia

Fabián Esteban Antonio López

Gerente de operaciones

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”

El mié, 6 jul 2022 a las 14:03, Fabian Esteban Antonio Lopez (<fantonio@emergiac.com>) escribió:

Buenos días

Comparto la prefectura y los soportes de las mismas. Los informes están en proceso de verificación y se entregarán finalizado el día por el supervisor.

Cordialmente.

www.emerjiacc.com**Fabián Esteban Antonio López**

Gerente de operaciones

Unidad de negocio

 (1) 7454040 ext 3039 | 304 2913465 Calle 98 70 -91 Sede Pontevedra Bogotá

“Toda solicitud, petición, queja o reclamo presentada debe ser direccionada para su trámite al correo electrónico:
Grupoauditorcalidad@emerjiacc.com”

El mié, 6 jul 2022 a las 12:00, Milton Eduardo Bayona Bonilla (<mbayona@superservicios.gov.co>) escribió:

Señor

Fabian Esteban Antonio López

Gerente de operaciones Unidad de negocio

Conalcreditos – Conalcenter BPO

Ciudad.

Asunto: Solicitud presentación del informe y factura previa del mes de junio 2022 por los servicios prestados de BPO, de la orden de compra 88155 contrato 357/2022.

Respetado Gerente de Operaciones:

Por la presente la SUPERSERVICIOS se permite recordar el envío de la prefactura y de los informes de actividades de la campaña SUI y SDPUGT, dentro de los tres primeros días de este mes, conforme con lo acordado en la reunión del pasado 1 de julio del 2022. Recuerde que la SUPERSERVICIOS cuenta con 2 días para la verificación y remitir sus observaciones, una vez usted reciba las observaciones pertinentes debe proceder a efectuar los ajustes respectivos y enviarnos la prefactura e informes ajustados, de acuerdo con lo estipulado en el cronograma de pagos.

En caso de requerirse una reunión de ajustes con gusto puede comunicarse a las siguientes cuentas de correo electrónico:

- Para la campaña SUI: ysuarez@superservicios.gov.co y dmateus@superservicios.gov.co
- Para la campaña SDPUGT: frguzman@superservicios.gov.co

En espera de su pronta respuesta.

Cordialmente,

Milton Eduardo Bayona Bonilla

Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

PBX (57-1) 6913005

mbayona@superservicios.gov.co
www.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 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.

10 adjuntos

-  **PREFACTURA JUNIO 2022.xlsx**
189K
-  **Informe de Gestión del Centro de Contacto Junio 2022 SDP.pdf**
1121K
-  **Informe de Gestión del Centro de Contacto Junio 2022 SUI.pdf**
1137K
-  **1. Certificado Aportes CNC 1Semestre22 (47592).pdf**
233K
-  **Leidy Vanessa Marulanda Martinez TP.pdf**
230K
-  **Leidy Vanessa Marulanda Martinez CC (1).pdf**
189K
-  **RUT CNC.pdf**
785K

 **AD Leidy Vanessa Marulanda Martinez 18.05.22.pdf**
55K

 **mafars041.pdf**
378K

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

**Aprobación factura y
documentos anexos
Junio 2022**



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

Prefectura Superservicios Junio 2022

Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>

21 de julio de 2022, 15:45

Para: Mery Castro Suarez <mercastro@superservicios.gov.co>

Cc: Milton Eduardo Bayona Bonilla <mbayona@superservicios.gov.co>, Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>, Franklin Rene Guzman <frguzman@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>, Daniela Vanessa Villalba Muñoz <dvillalba@superservicios.gov.co>, Gloria Ines Leon <gileon@superservicios.gov.co>

Buen dia para todos

De parte de la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible, no tenemos observaciones sobre la prefectura, por lo cual se aprueba, sin embargo agradecemos sea remitido por favor el pago de parafiscales discriminado uno a uno para cada agente,

Solicito por favor retirar de listado de copias a la jefe Luz Mery Triana

Muchas Gracias

[El texto citado está oculto]

--

Cordialmente

DIEGO ANDRÉS MATEUS LANDINEZ

Profesional Especializado Grupo SUI para el sector de Energía y Gas

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

PBX: (57-1) 6913005 - Extensión 2080

www.superservicios.gov.co

www.sui.gov.co

dmateus@superservicios.gov.co

Bogotá, D.C., Colombia

[El texto citado está oculto]



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

Prefectura Superservicios Junio 2022

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

21 de julio de 2022, 16:55

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

Cc: Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>, Franklin Rene Guzman <frguzman@superservicios.gov.co>, Ana Milena Parra Carrero <amparra@superservicios.gov.co>, Daniela Vanessa Villalba Muñoz <dvillalba@superservicios.gov.co>, Gloria Ines Leon <gileon@superservicios.gov.co>, Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>

Buena tarde Respetada Nathalia. Me permito informar que en relación con la prefectura del mes de Junio del 2022 presentada por Conalcreditos, en lo atinente a la Campaña SUI no tenemos observaciones sobre la prefectura, por lo cual se aprueba, no obstante es necesario que el contratista remita los parafiscales de junio con su discriminación.

Por lo cual agradecemos que una vez desde la SDPUGT se verifique la prefectura de junio del 2022 se responde al contratista el correo informando lo antes mencionado, a fin de mantener una sola comunicación con el contratista.

Muchas gracias.

Cordialmente,

MERY CASTRO SUÁREZ
P. E . de la SSPD.

[El texto citado está oculto]

Prefectura BPO 2022

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

12 de julio de 2022, 12:01

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

Andrés y Franklin buenas tardes

De acuerdo a la revisión realizada mis valores para la factura del mes de junio corresponden a (la diferencia obedece a las aproximaciones en los valores unitarios):

ítem	Valor Unitario Mes	Dias		Subtotal	IVA	Total Junio
		SUI	SDPUGT			
SDPUGT Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 1	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SDPUGT Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 2	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SDPUGT Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 3	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SDPUGT Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 4	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SDPUGT Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 5	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SDPUGT Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 6	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SDPUGT Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 7	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SDPUGT Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 8	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SDPUGT Agente en Sitio_Profesional_Jornada Ordinaria - 1	\$ 5.381.282,43	30		\$ 5.381.282	\$ 1.022.444	\$ 6.403.726,09
SUI Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 1	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SUI Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 2	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SUI Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 3	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SUI Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 4	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SUI Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 5	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SUI Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 6	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SUI Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 7	\$ 3.763.171,43	30		\$ 3.763.171	\$ 715.003	\$ 4.478.174,00
SDPUGT Agente para atención con Videollamada_Agente técnico_Jornada Ordinaria	\$ 3.623.473,06	30		\$ 3.623.473	\$ 688.460	\$ 4.311.932,94
Supervisor operación Centro de Contacto_Ampliada_Jornada Ordinaria	\$ 6.563.283,90	30		\$ 6.563.284	\$ 1.247.024	\$ 7.810.307,84
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	\$ 12.195,12	0	0	\$ -	\$ -	\$ -
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador	\$ 30,73	2913	3615	\$ 200.605	\$ 38.115	\$ 238.720,47
Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal_Licencia por posicion	\$ 123.170,73	7	10	\$ 2.093.902	\$ 397.841	\$ 2.491.743,87
Transferencia de llamadas o contactos_Jornada Ordinaria	\$ 25,61	130	726	\$ 21.922	\$ 4.165	\$ 26.087,37
Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento	\$ 30.487,80	7	10	\$ 518.293	\$ 98.476	\$ 616.768,19
Transferencia de chat_Jornada Ordinaria	\$ 1,22	0	292	\$ 356	\$ 68	\$ 423,93
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	\$ 82.926,83	0	0	\$ -	\$ -	\$ -
				\$ 74.850.689,69	\$ 14.221.631,04	\$ 89.072.320,73

Sugiero poder acordar con el proveedor el redondeo en el subtotal, no en el valor unitario, debido a que estos valores hicieron parte de su propuesta económica, lo cual implicó la respectiva adjudicación.

[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

Prefectura Superservicios Junio 2022

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

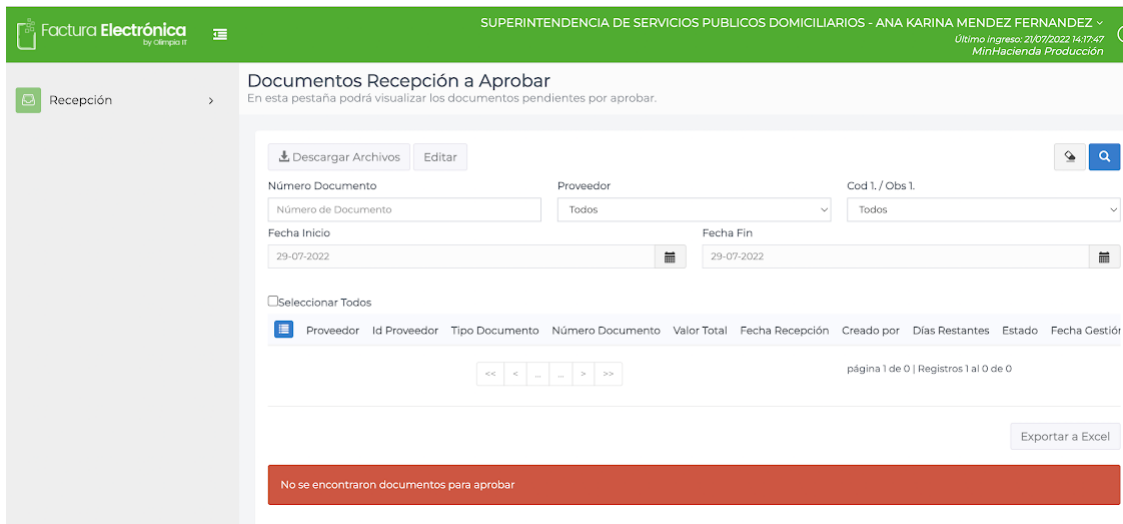
29 de julio de 2022, 21:17

Para: Mery Castro Suarez <mercastro@superservicios.gov.co>

Cc: Franklin Rene Guzman <frguzman@superservicios.gov.co>, Daniela Vanessa Villalba Muñoz <dvillalba@superservicios.gov.co>, Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>, Ana Milena Parra Carrero <amparra@superservicios.gov.co>, Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>, Gloria Ines Leon <gileon@superservicios.gov.co>, Cristian Camilo Ramirez Gonzalez <ccramirez@superservicios.gov.co>

Mery cordial saludo

Me permito informar que la factura No. CNCB70008 del mes de junio la cual encontrarán en adjunto, quedó aprobada en Olimpia.



Factura Electrónica by campeo ll

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS - ANA KARINA MENDEZ FERNANDEZ - Último ingreso: 21/07/2022 14:17:47 MinHacienda Producción

Recepción

Documentos Recepción a Aprobar
En esta pestaña podrá visualizar los documentos pendientes por aprobar.

Descargar Archivos Editar

Número Documento Proveedor Cod 1. / Obs 1

Número de Documento Todos Todos

Fecha Inicio Fecha Fin

29-07-2022 29-07-2022

Seleccionar Todos

Proveedor	Id Proveedor	Tipo Documento	Número Documento	Valor Total	Fecha Recepción	Creado por	Días Restantes	Estado	Fecha Gestiór
página 1 de 0 Registros 1 al 0 de 0									

Exportar a Excel

No se encontraron documentos para aprobar

El vie, 29 jul 2022 a las 14:17, Mery Castro Suarez (<mercastro@superservicios.gov.co>) escribió:

Buena tarde Respetada Dr. Nathalia y Franklin. Agradecemos la verificación de la prefectura remitida por el contratista Conalcreditos con los ajustes por ustedes solicitados, para se pueda avanzar con la radicación de la misma.

Muchas gracias.

Cordialmente,

MERY CASTRO SUÁREZ

P. E . de la SSPD.

El vie, 29 jul 2022 a las 11:47, Fabian Esteban Antonio Lopez (<fantonio@emergiac.com>) escribió:

Buenas tardes;

Se realiza la verificación y se ajusta a lo solicitado, así las cosas , se podría emitir la factura?

Cantidad	Concepto	Precio	Importe
7	25-16-Agente en Sitio _Agente técnico SUI	\$ 3.763.171,43	\$ 26.342.200,01
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	\$ 5.381.282,66	\$ 5.381.282,66
1	37-6-Supervisor Servicios BPO	\$ 6.563.283,90	\$ 6.563.283,90
2913	2-1-Minuto IVR Enrutador SUI	\$ 30,73	\$ 89.516,49
3615	2-1-Minuto IVR Enrutador SDPUGT	\$ 30,73	\$ 111.088,95
130	8-1-Transferencia de llamadas - 300 Transferencia SUI	\$ 25,61	\$ 3.329,30
726	8-1-Transferencia de llamadas - 300 Transferencia SDPUGT	\$ 25,61	\$ 18.592,86
1	30-16-Agente Tecnico Videollamada	\$ 3.623.473,06	\$ 3.623.473,06
7	7-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente SUI	\$ 123.170,73	\$ 862.195,11
10	47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agent SDPUGT	\$ 123.170,73	\$ 1.231.707,30
292	19-1-Transferencia de chat - 600 Transferencia DGT	\$ 1,22	\$ 356,24
7	62-43-Componentes _Licenciamiento SUI	\$ 30.487,80	\$ 213.414,60
10	62-43-Componentes _Licenciamiento SDPUGT	\$ 30.487,80	\$ 304.878,00
		total sin iva	\$ 74.850.689,92
		IVA	\$ 14.221.631,08
		TOTAL	\$ 89.072.321,00

adjunto archivo
Cordialmente.



www.emergiac.com



Fabián Esteban Antonio López
Gerente de operaciones

(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”

El mar, 26 jul 2022 a las 15:09, Franklin Rene Guzman (<frguzman@superservicios.gov.co>) escribió:
Buen día.

Estimado Fabian.

Por favor tener en cuenta las siguientes observaciones.

Realizando la validación de la información, me permito solicitar los siguientes ajustes:

- Las estadísticas de chat están mal tipificadas, puesto que Conalcreditos lo incluyó en el ítem "20-1-Chatbot dumb - 1 Respuesta Chatbot dumb" y es un servicio que aún no está en producción ni a disposición de los usuarios. Recuerda que en la orden de compra se discrimina el servicio de chat de Te Resuelvo y el servicio de chat de Chat bot (ese último, x4 más costoso por la naturaleza del servicio).

Por lo anterior, de acuerdo a la verificación que realicé, se presenta la siguiente diferencia:

	VU	VT	Prefac	Dif
Ag SUI	\$ 3.763.171,43	\$ 26.342.200,01	\$ 26.342.200,01	\$ -
Ag SDPUGT	\$ 3.763.171,43	\$ 30.105.371,44	\$ 30.105.371,44	\$ -
Ag Pro SDPUGT	\$ 5.381.282,43	\$ 5.381.282,43	\$ 5.381.282,43	\$ -
Ag Vid SDPUGT	\$ 3.623.473,06	\$ 3.623.473,06	\$ 3.623.473,06	\$ -
Sup COMP	\$ 6.563.283,90	\$ 6.563.283,90	\$ 6.563.283,90	\$ -
Gr An	\$ 12.195,12	\$ -		\$ -
IVR SUI	\$ 30,73	\$ 89.516,49	\$ 89.516,49	\$ -
IVR SDPUGT	\$ 30,73	\$ 111.088,95	\$ 111.088,95	\$ -
Plataf SUI	\$ 123.170,73	\$ 862.195,11	\$ 862.195,11	\$ -
Plataf SDPUGT	\$ 123.170,73	\$ 1.231.707,30	\$ 1.231.707,30	\$ -
Transf SUI	\$ 25,61	\$ 3.329,30	\$ 3.329,30	\$ -
Transf SDPUGT	\$ 25,61	\$ 18.592,86	\$ 18.592,86	\$ -
Chat SDPUGT	\$ 1,22	\$ 356,24	\$ 1.424,96	\$ (1.068,72)
Lice SUI	\$ 30.487,80	\$ 213.414,60	\$ 213.414,60	\$ -
Lice SDPUGT	\$ 30.487,80	\$ 304.878,00	\$ 304.878,00	\$ -
	Sub Total	\$ 74.850.689,69	\$ 149.703.516,82	\$ (74.852.827,13)
	IVA	\$ 14.221.631,04	\$ 28.443.668,20	\$ (14.222.037,15)
	Total	\$ 89.072.320,73	\$ 178.147.185,02	\$ (89.074.864,28)

Realizar aproximación en el valor total hacia arriba de acuerdo a lo conversado telefónicamente.

Quedo atento.

Gracias.

El vie, 22 jul 2022 a las 13:40, Fabian Esteban Antonio Lopez (<fantonio@emergiac.com>) escribió:

Buenas tardes;

Franklin te confirmo la corrección de la prefectura y respondo las observaciones:

1. Se reitera la corrección de la cantidad de transferencias SDPUGT Cant 736 y realmente son 726.

RTA: se realiza el ajuste

2. Corregir término DGT por SDPUGT en la descripción

RTA: se realiza el ajuste

3. El valor del supervisor según CCE \$ 6.563.283,90 prefectura (\$ 6.563.283,68)

RTA: se realiza el ajuste.

Por favor tener en cuenta que depende la opcion de valor de factura que escojan \$ 89.073.593 o \$ 89.073.592 debemos hacer la modificación en el valor unitario de un ítem para que el valor después de IVA sea exacto. Dado el NO rotundo de la DIAN al redondear valores después de IVA, y la solicitud de la entidad de NO redondear valores unitarios.

Cordialmente.

emergia

www.emergiac.com



Fabián Esteban Antonio López

Gerente de operaciones

 (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”

El vie, 22 jul 2022 a las 13:08, Franklin Rene Guzman (<frguzman@superservicios.gov.co>) escribió:

Buen día.

Por parte de la SDPUGT se presentan las siguientes observaciones.

1. Se reitera la corrección de la cantidad de transferencias SDPUGT Cant 736 y realmente son 726.

2. Corregir término DGT por SDPUGT en la descripción

3. El valor del supervisor según CCE \$ 6.563.283,90 prefectura (\$ 6.563.283,68)

Item	Descripción	Unidad	Frecuencia	Valor 1	Valor 2
2	bpo02-2 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio _Agente técnico _Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 8 Mes	9.00	Mes	30.105.371,44	270.948.342,96
3	bpo02-3 - IT-BPO-25-46-Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines _Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 1 Mes	9.00	Mes	5.381.282,43	48.431.541,87
4	bpo02-4 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO _Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6.00	Mes	6.563.283,90	39.379.703,40
5	bpo02-5 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA - 15000 Minuto	9.00	Mes	460.950,00	4.148.550,00
6	bpo02-6 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA - 15000 Minuto	9.00	Mes	460.950,00	4.148.550,00
7	bpo02-7 - IT-BPO-6-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice				

Quedamos atentos.

Gracias

El jue, 21 jul 2022 a las 15:21, Fabian Esteban Antonio Lopez (<fantonio@emergiac.com>) escribió:
Buenas tardes;

Quedo muy atento a la autorización para facturar

Cordialmente.

emergia

www.emergiac.com



Fabián Esteban Antonio López
Gerente de operaciones

(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”

El lun, 18 jul 2022 a las 22:17, Fabian Esteban Antonio Lopez (<fantonio@emergiac.com>) escribió:

Buenas tardes;

Adjuntamos los documentos respectivos, para su verificación y aprobación de la prefectura junio con los lineamientos conciliados

- Factura por concepto individual
- Valores unitario y por concepto con decimales
- Valor final sin decimales

Cualquier duda con gusto

Cordialmente.

emergia

www.emergiac.com



Fabián Esteban Antonio López

Gerente de operaciones

 (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”

El mié, 6 jul 2022 a las 14:03, Fabian Esteban Antonio Lopez (<fantonio@emergiac.com>) escribió:

Buenos días

Comparto la prefectura y los soportes de las mismas. Los informes están en proceso de verificación y se entregarán finalizado el día por el supervisor.

Cordialmente.

emergia

www.emergiac.com



Fabián Esteban Antonio López

Gerente de operaciones

Unidad de negocio

 (1) 7454040 ext 3039 | 304 2913465

 Calle 98 70 -91 Sede Pontevedra Bogotá

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

El mié, 6 jul 2022 a las 12:00, Milton Eduardo Bayona Bonilla (<mbayona@superservicios.gov.co>) escribió:

Señor

Fabian Esteban Antonio López

Gerente de operaciones Unidad de negocio

Conalcreditos – Conalcenter BPO

Ciudad.

Asunto: Solicitud presentación del informe y factura previa del mes de junio 2022 por los servicios prestados de BPO, de la orden de compra 88155 contrato 357/2022.

Respetado Gerente de Operaciones:

Por la presente la SUPERSERVICIOS se permite recordar el envío de la prefectura y de los informes de actividades de la campaña SUI y SDPUGT, dentro de los tres primeros días de este mes, conforme con lo acordado en la reunión del pasado 1 de julio del 2022. Recuerde que la SUPERSERVICIOS cuenta con 2 días para la verificación y remitir sus observaciones, una vez usted reciba las observaciones pertinentes debe proceder a efectuar los ajustes respectivos y enviarnos la prefectura e informes ajustados, de acuerdo con lo estipulado en el cronograma de pagos.

En caso de requerirse una reunión de ajustes con gusto puede comunicarse a las siguientes cuentas de correo electrónico:

- Para la campaña SUI: ysuarez@superservicios.gov.co y dmateus@superservicios.gov.co
- Para la campaña SDPUGT: frguzman@superservicios.gov.co

En espera de su pronta respuesta.

Cordialmente,

Milton Eduardo Bayona Bonilla

Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

PBX (57-1) 6913005

mbayona@superservicios.gov.co

www.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 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.

--

*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.

--

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.



"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

 **ad08002196680002200001614.pdf**
378K