

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



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

Fwd: Prefectura SDP Mayo 2022

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

19 de septiembre de 2022, 10:12

Buen día.

FYI.

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

De: **Franklin Rene Guzman** <frguzman@superservicios.gov.co>
Date: mar, 21 jun 2022 a las 10:05
Subject: Fwd: Prefectura SDP Mayo 2022
To: Andres Javier Lara Agudelo <ajlara@superservicios.gov.co>

Buen día.

PSI.

Informe de gestión Mayo Call - Center Conalcreditos.

Quedo atento.

Gracias.

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

De: **Fabian Esteban Antonio Lopez** <fantonio@emergiac.com>
Date: vie, 17 jun 2022 a las 13:48
Subject: Prefectura SDP Mayo 2022
To: Franklin Rene Guzman <frguzman@superservicios.gov.co>
Cc: Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

Buenas tardes;

Envío prefectura, informe y documentos adjuntos para su verificación y aprobación.

Cualquier duda con gusto

Cordialmente.

emergia

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”

 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@emerjiacc.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.

--

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

--

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.

12 adjuntos

-  **Minutos DGT Mayo.xlsx**
273K
-  **Transferencia_Minutos IVR.xlsx**
479K
-  **Informe de Gestión del Centro de Contacto Mayo 2022 SDP.docx**
1058K
-  **Adherencia_Mayo DGT.xlsx**
14K
-  **Encuesta Mayo.xlsx**
3258K
-  **Leidy Vanessa Marulanda Martinez CC (1).pdf**
189K
-  **Leidy Vanessa Marulanda Martinez TP.pdf**
230K
-  **AD Leidy Vanessa Marulanda Martinez 18.05.22.pdf**
55K
-  **mafars041.pdf**
377K
-  **Camara Comercio Cnc 110222 Ok.pdf**
158K
-  **CNC-Certificado Parafiscales May2022.pdf**
209K
-  **RUT CNC.pdf**
785K



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

Prefectura Superservicios mayo 2022

Andres Javier Lara Agudelo <ajlara@superservicios.gov.co>
Para: Nathalia Cervera Hernandez <ncervera@superservicios.gov.co>
Cc: Franklin Rene Guzman <frguzman@superservicios.gov.co>

28 de junio de 2022, 17:49

Buenas tardes,

Nathalia, adjunto envío la revisión realizada en conjunto con Franklin del personal de BPO para revisión de Informe y pre factura correspondiente al mes de Mayo, de acuerdo a tu solicitud

Quedamos atentos a comentarios u observaciones

Cordialmente

ANDRÉS JAVIER LARA AGUDELO

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

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

De: **Daniel Zambrano Garzon** <dzambranog@emergiac.com>

Date: mar, 28 jun 2022 a las 17:18

Subject: Fwd: Prefectura Superservicios mayo 2022

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

Saludos

Cordialmente,



www.conalcreditos.com.co

Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center

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



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

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

Date: mar, 21 jun 2022 a las 10:38

Subject: Prefectura Superservicios mayo 2022

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

Cc: <ajlara@superservicios.gov.co>, Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

Buenas tardes;

Adjuntamos los documentos respectivos, para su verificación y aprobación

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”

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

Sus datos son tratados por Emergia Contact Center, S.L. con la finalidad de gestionar el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales. La base legal del tratamiento es el interés legítimo de Emergia Contact Center, S.L. en la gestión de las relaciones contractuales de la compañía. No se realizarán cesiones de datos. Únicamente podrán tener acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

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

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

Este mensaje, su contenido o cualquier archivo adjunto al mismo son para uso exclusivo, confidencial y privilegiado del destinatario de este e-mail, y pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual. Si ha recibido este correo por error; o ha tenido acceso a él igualmente por error; debe usted saber que su reproducción y su remisión a otras







personas están totalmente prohibidas, que la información contenida en él es privada y que su uso no está autorizado. En tal caso, por favor notifíquelo al remitente por e-mail y elimine el mensaje, incluyendo sus archivos adjuntos, de su sistema.












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

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

15 adjuntos

-  **SUPERSERVICIOS PARAFISCALES.pdf**
172K
-  **PREFACTURA MAYO 2022.xlsx**
186K
-  **Adherencia_Mayo DGT.xlsx**
14K
-  **Encuesta Mayo.xlsx**
3258K
-  **Minutos DGT Mayo.xlsx**
273K
-  **Transferencia_Minutos IVR.xlsx**
479K

-  **AD Leidy Vanessa Marulanda Martinez 18.05.22.pdf**
55K
-  **Leidy Vanessa Marulanda Martinez TP.pdf**
230K
-  **mafars041.pdf**
377K
-  **Leidy Vanessa Marulanda Martinez CC (1).pdf**
189K
-  **RUT CNC.pdf**
785K
-  **Camara Comercio Cnc 110222 Ok.pdf**
158K
-  **CNC-Certificado Parafiscales May2022.pdf**
209K
-  **1.Seguimiento Personal (Mayo 2022)-BPO.xlsx**
47K
-  **Informe de Gestión del Centro de Contacto Mayo 2022 SDP.pdf**
1186K

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



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

Prefectura Superservicios mayo 2022

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

29 de junio de 2022, 9:50

Para: Andres Javier Lara Agudelo <ajlara@superservicios.gov.co>, Franklin Rene Guzman <frguzman@superservicios.gov.co>, Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>, Ana Milena Parra Carrero <amparra@superservicios.gov.co>

Buenos días

Remito en adjunto el archivo de validación y mis observaciones.

[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

2 adjuntos

 **Observaciones Pre factura BPO mayo de 2022.docx**
13K

 **1.Seguimiento Personal (Mayo 2022)-BPO.xlsx**
46K

**Verificación observaciones
Proveedor BPO
Mayo 2022**



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

Prefectura Superservicios mayo 2022

Andres Javier Lara Agudelo <ajlara@superservicios.gov.co>
 Para: Nathalia Cervera Hernandez <ncervera@superservicios.gov.co>

30 de junio de 2022, 8:31

PSI

Cordialmente

ANDRÉS JAVIER LARA AGUDELO

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

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

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

Date: mié, 29 jun 2022 a las 19:23

Subject: Re: Prefectura Superservicios mayo 2022

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

Cc: Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>, Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>, Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>, Andres Javier Lara Agudelo <ajlara@superservicios.gov.co>, Natalia Ceballos Bedoya <ncebillos@emergiac.com>

Buenas tardes;

Efectivamente, se realiza el ajuste y adjunto prefactura para su aprobación y posteriopr envío a emisión de factura.

1. consulta: podemos facturar con el concepto único ejemplo:

Tipo de Responsabilidad: Gran contribuyente

Orden de Compra:		Fecha de Emisión O.C:	
null		2022-06-06	
Cantidad	Concepto	Precio	Importe
1	MAYO- 22 SERVICIO DE CALL CENTER – OC 55031	109.779.250,53	109.779.250,53

2. Consulta: me confirman nuevamente por favor el cod de facturación Asignación Olympia dado que lo debo tener en el mismo correo de aprobación de factura.
 ejemplo:

:#\$12-10-00;85089;juan.garzon@defensajuridica.gov.co#\$

Mil gracias y quedo atento a la aprobación final
 Cordialmente.

www.emergiac.com

Fabian 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 electronico: Grupoauditorcalidad@emergiac.com"

El mié, 29 jun 2022 a las 17:51, Franklin Rene Guzman (<frguzman@superservicios.gov.co>) escribió:

Buena tarde.

El ajuste debe ser de acuerdo con la cantidad de dias, (29)

Gracias.

El mié, 29 jun 2022 a las 17:38, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:

Buenas tardes,

Adjunto y envio prefectura actualizada.

Saludos

Cordialmente,



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center

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

El mié, 29 jun 2022 a las 17:31, Franklin Rene Guzman (<frguzman@superservicios.gov.co>) escribió:

Buena Tarde.

De acuerdo con la prefectura enviada no se realizo el punto 3

Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento: debe ser a prorrata por los 29 días

bpo02--20 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft Office - 7 SUI Licencia Mes	\$	30.487,80		7	\$	213.414,60
bpo02--21 -IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft Office -10 DGT Licencia Mes	\$	30.487,80		10	\$	304.878,00

Quedo atento a sus comentarios.

Gracias.

El mié, 29 jun 2022 a las 15:42, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:

Buenas tardes,

Adjunto y envio prefectura actualizada.

Saludos

Cordialmente,



www.conalcreditos.com.co



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center

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

El mié, 29 jun 2022 a las 15:34, Franklin Rene Guzman (<frguzman@superservicios.gov.co>) escribió:
Buen día.

Confirmó recibido.

Queda pendiente ajustes en la prefectura.

Gracias.

El mié, 29 jun 2022 a las 15:30, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiacc.com>) escribió:
Buenas tardes Fran, De acuerdo a lo conversado te adjunto informe con ajuste.

Saludos

Cordialmente,



www.conalcreditos.com.co



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center

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

El mié, 29 jun 2022 a las 14:49, Franklin Rene Guzman (<frguzman@superservicios.gov.co>) escribió:
Buen día.

Por favor tener en cuenta las siguientes observaciones y corregirlas.

Observaciones Pre factura BPO mayo de 2022

- Grabación anuncios IVR, no están incluidos en el informe, por favor incluir en el punto Estructura de IVR.
- Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal_Licencia por posición: debe ser a prorrata por los 29 días
- Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento: debe ser a prorrata por los 29 días

Quedo atento.

Gracias.

El vie, 24 jun 2022 a las 9:01, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:
Buenos días Franklin y andrés,

Relaciono el informe con ajustes.

Saludos

Cordialmente,



www.conalcreditos.com.co



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center

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

El jue, 23 jun 2022 a las 16:41, Fabian Esteban Antonio Lopez (<fantonio@emergiac.com>) escribió:
Buenas tardes,

adjunto la prefectura actualizada.

Cordialmente.

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 electronico: Grupoauditorcalidad@emergiac.com”

El jue, 23 jun 2022 a las 15:58, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:
Buenos días Franklin,

De acuerdo a los puntos relacionados y tratados en reunión, se realiza ajuste

1. Grabaciones Anuncios IVR No relacionados en el informe. Rta: Se adjunta grabaciones y se plasman en el informe
2. Las cantidades de minutos IVR No guardan relación la prefectura vs Informe. Rta: Se realiza ajuste
3. Chat y Videollamada No relacionado en el informe. Rta: Se relaciona flujo e información adicional

Saludos

Cordialmente,



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center

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

El mié, 22 jun 2022 a las 15:00, Franklin Rene Guzman (<frguzman@superservicios.gov.co>) escribió:
Buen día.

Observaciones informe de Gestión Mayo 2022.

1. Grabaciones Anuncios IVR No relacionados en el informe.
2. Las cantidades de minutos IVR No guardan relación la prefectura vs Informe.
3. Chat y Videollamada No relacionado en el informe.

Quedo atento.

Gracias.

El mar, 21 jun 2022 a las 11:50, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiacc.com>) escribió:
Buenos días Franklin,

Remito informe

Saludos

Cordialmente,



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center

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

El mar, 21 jun 2022 a las 10:38, Fabian Esteban Antonio Lopez (<fantonio@emergiac.com>) escribió:

Buenas tardes;

Adjuntamos los documentos respectivos, para su verificación y aprobación

Cordialmente.



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”

🌱 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 tendrán acceso a los datos aquellos terceros que pueda contratar Emergia Contact Center, S.L. para poder prestar sus servicios.

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

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

--

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@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@emergiac.com.

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

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



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

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

 **PREFACTURA MAYO 2022.xlsx**

186K

**Aprobación factura y
documentos anexos
Junio 2022**

Prefectura Superservicios mayo 2022

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

30 de junio de 2022, 9:33

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

Buenos días a todos

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

ítem	Valor Unitario Mes	Dias	Subtotal	IVA	Total Mayo
SDPUGT Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 1	\$ 3.763.171,43	29	\$ 3.637.732	\$ 691.169	\$ 4.328.901,53
SDPUGT Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 2	\$ 3.763.171,43	29	\$ 3.637.732	\$ 691.169	\$ 4.328.901,53
SDPUGT Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 3	\$ 3.763.171,43	29	\$ 3.637.732	\$ 691.169	\$ 4.328.901,53
SDPUGT Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 4	\$ 3.763.171,43	29	\$ 3.637.732	\$ 691.169	\$ 4.328.901,53
SDPUGT Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 5	\$ 3.763.171,43	29	\$ 3.637.732	\$ 691.169	\$ 4.328.901,53
SDPUGT Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 6	\$ 3.763.171,43	29	\$ 3.637.732	\$ 691.169	\$ 4.328.901,53
SDPUGT Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 7	\$ 3.763.171,43	29	\$ 3.637.732	\$ 691.169	\$ 4.328.901,53
SDPUGT Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 8	\$ 3.763.171,43	29	\$ 3.637.732	\$ 691.169	\$ 4.328.901,53
SDPUGT Agente en Sitio_Profesional_Jornada Ordinaria - 1	\$ 5.381.282,43	29	\$ 5.201.906	\$ 988.362	\$ 6.190.268,56
SUI Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 1	\$ 3.763.171,43	29	\$ 3.637.732	\$ 691.169	\$ 4.328.901,53
SUI Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 2	\$ 3.763.171,43	29	\$ 3.637.732	\$ 691.169	\$ 4.328.901,53
SUI Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 3	\$ 3.763.171,43	29	\$ 3.637.732	\$ 691.169	\$ 4.328.901,53
SUI Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 4	\$ 3.763.171,43	29	\$ 3.637.732	\$ 691.169	\$ 4.328.901,53
SUI Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 5	\$ 3.763.171,43	29	\$ 3.637.732	\$ 691.169	\$ 4.328.901,53
SUI Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 6	\$ 3.763.171,43	29	\$ 3.637.732	\$ 691.169	\$ 4.328.901,53
SUI Agente en Sitio_Técnico_Jornada Ordinaria - 7	\$ 3.763.171,43	29	\$ 3.637.732	\$ 691.169	\$ 4.328.901,53
SDPUGT Agente para atención con Videollamada_Agente técnico_Jornada Ordinaria	\$ 3.623.473,06	28	\$ 3.381.908	\$ 642.563	\$ 4.024.470,75
Supervisor operación Centro de Contacto_Ampliada_Jornada Ordinaria	\$ 6.563.283,90	29	\$ 6.344.508	\$ 1.205.456	\$ 7.549.964,25
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	\$ 12.195,12	2	\$ 24.390	\$ 4.634	\$ 29.024,39
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador	\$ 30,73	5446	\$ 167.356	\$ 31.798	\$ 199.153,14
Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal_Licencia por posicion	\$ 123.170,73	17	\$ 2.024.106	\$ 384.580	\$ 2.408.685,74
Transferencia de llamadas o contactos_Jornada Ordinaria	\$ 25,61	781	\$ 20.001	\$ 3.800	\$ 23.801,68
Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento	\$ 30.487,80	17	\$ 501.016	\$ 95.193	\$ 596.209,25
			\$ 72.231.177,12	\$ 13.723.923,65	\$ 85.955.100,77

El jue, 30 jun 2022 a las 8:59, Franklin Rene Guzman (<frguzman@superservicios.gov.co>) escribió:

Buen día.

Me permito enviar informe y pre factura correspondiente al mes de mayo BPO 2022 corregido, para su validación y aprobación.

Quedo atento.

Gracias.

El mié, 29 jun 2022 a las 9:50, Nathalia Cervera Hernandez (<ncervera@superservicios.gov.co>) escribió:

Buenos días

Remito en adjunto el archivo de validación y mis observaciones.

El mar, 28 jun 2022 a las 17:50, Andres Javier Lara Agudelo (<ajlara@superservicios.gov.co>) escribió:

Buenas tardes,

Nathalia, adjunto envío la revisión realizada en conjunto con Franklin del personal de BPO para revisión de Informe y pre factura correspondiente al mes de Mayo, de acuerdo a tu solicitud

Quedamos atentos a comentarios u observaciones

Cordialmente

ANDRÉS JAVIER LARA AGUDELO

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

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

De: **Daniel Zambrano Garzon** <dzambranog@emergiac.com>

Date: mar, 28 jun 2022 a las 17:18

Subject: Fwd: Prefectura Superservicios mayo 2022

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

Saludos

Cordialmente,



www.conalcreditos.com.co



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center

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

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

De: **Fabian Esteban Antonio Lopez** <fantonio@emergiac.com>
Date: mar, 21 jun 2022 a las 10:38
Subject: Prefectura Superservicios mayo 2022
To: Franklin Rene Guzman <frguzman@superservicios.gov.co>
Cc: <ajlara@superservicios.gov.co>, Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

Buenas tardes;

Adjuntamos los documentos respectivos, para su verificación y aprobación

Cordialmente.

emergia

Fabián Esteban Antonio López

Gerente de operaciones

www.emergiac.com

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 electronico: 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.

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

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





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

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

--

Nathalia Cervera Hernández

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

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

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

Bogotá, D.C., Colombia



"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.

--

Franklin Rene Guzmán
Oficinas Digitales

SDPUGT

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

www.superservicios.gov.co

Diagonal 92 N° 17 A - 42. Edificio Brickell, piso 3

Bogotá DC. Colombia.

Contratista.

PBX (57-1) 6913005 ext. 2344

frguzman@superservicios.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



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

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

--

Nathalia Cervera 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