

**EVIDENCIAS SEGUIMIENTO
FACTURACIÓN POR SERVICIOS
BPO -CAMPAÑA SUI AGOSTO
2022.**

CONTENIDO.

1. Remisión de prefactura e informes para revisión por parte del proveedor.

1.1. Requerimiento.

2. Revisión y observaciones de prefactura e informes por parte de la SSPD.

3. Verificación observaciones Proveedor BPO.

4. Aprobación prefactura y documentos anexos SSPD.

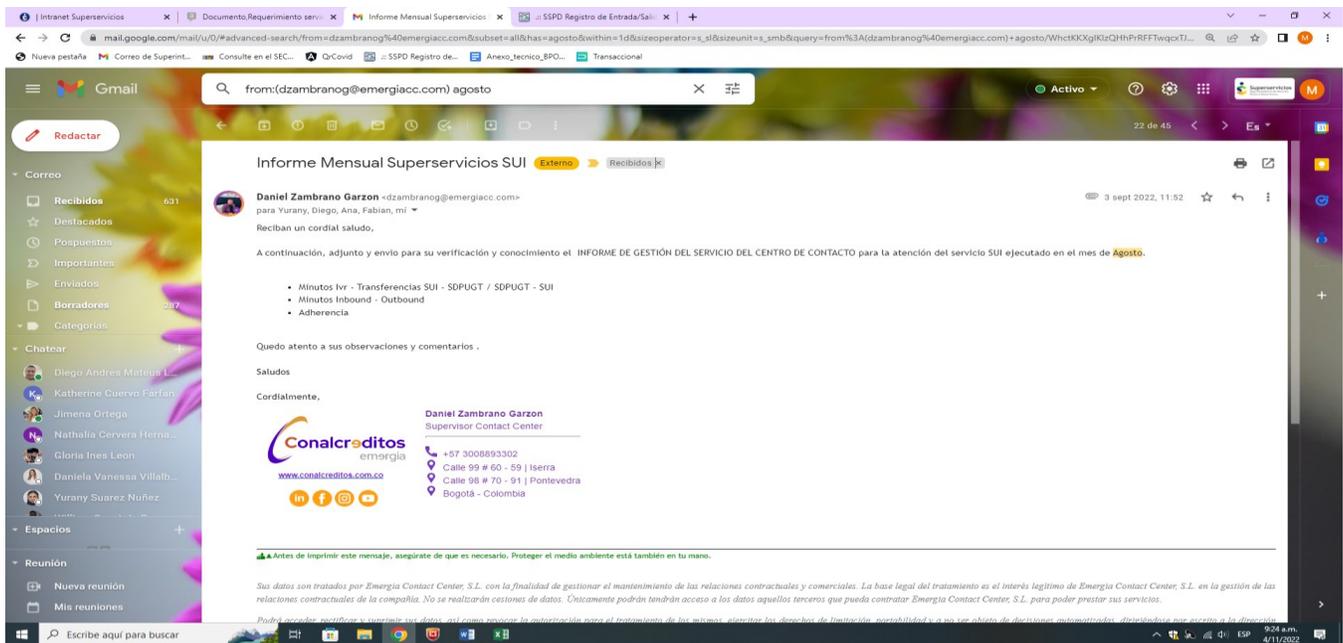
5. Radicación Factura Plataforma Olimpia.

5.1. Requerimiento, cuando aplique.

6. Aprobación de Factura Olimpia.

DESARROLLO.

1. Remisión de prefactura e informes para revisión por parte del proveedor. El proveedor remite la prefactura y el informe el 3/09/2022 como se evidencia a continuación:



Informe Mensual Superservicios SUI

Externo

Recibidos



3 sept 2022,
11:52

Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emeriacc.com>

para Yurany, Diego, Ana, Fabian, mi

Reciban un cordial saludo,

A continuación, adjunto y envío para su verificación y conocimiento el INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO para la atención del servicio SUI ejecutado en el mes de Agosto.

- Minutos lvr - Transferencias SUI - SDPUGT / SDPUGT - SUI
- Minutos Inbound - Outbound
- Adherencia

Quedo atento a sus observaciones y comentarios .

Saludos

Cordialmente,



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center

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

🌱 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.

4 archivos adjuntos • Escaneado por Gmail

2. Revisión y observaciones de prefectura e informes por parte de la SSPD.

2.1. El 6/09/2022 se efectúan observaciones de parte de la SSPD al informe y prefectura remitida por el contratista del BPO como se muestra a continuación:

Re: Informe Mensual Superservicios SUI

Externo

Recibidos



mar, 6
sept,
8:56

Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>

para Daniel, Cristian, Diego, Ana, Fabian, mí

Buen Día para todos,

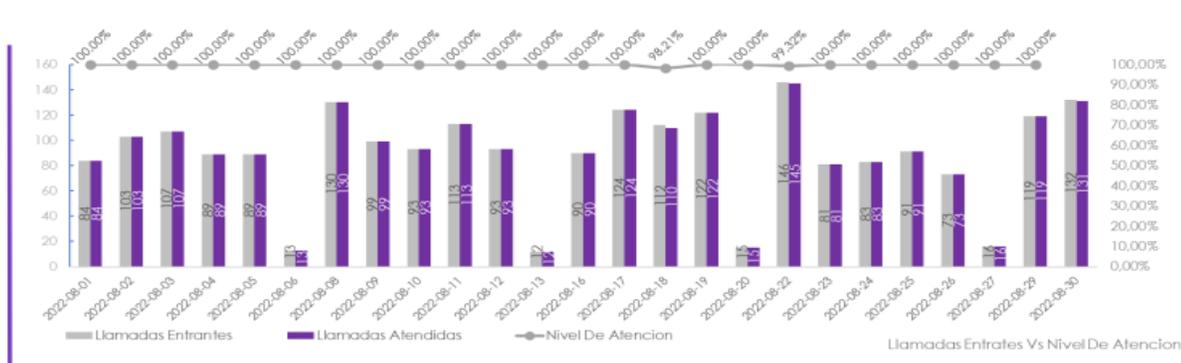
A continuación se relacionan las observaciones que se tienen con referencia al informe de Actividades del periodo de Agosto del 2022.

Observaciones Informe de Agosto 2022

1. En el documento que se envía primero va el informe de actividades y luego el de calidad.

2. Item INDICADORES DE GESTIÓN

La gráfica no registra los datos del 31 de agosto del 2022.



3. Item TMO por Día

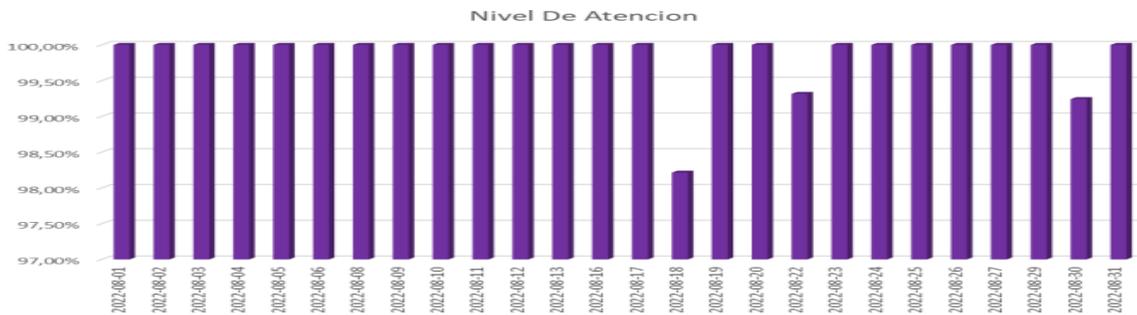
Falta información de los sábados del mes de agosto.

| FECHA | AGENTE | TMO | TIME |
|------------------|----------------------------------|-------|------|
| 1/08/2022 16:16 | SUI-ALEJANDRA DIAZ LESMES | 7:58 | 32 |
| 2/08/2022 16:42 | SUI-ANGIE DANIELA CUERVO LEON | 4:17 | 35 |
| 3/08/2022 16:08 | SUI-ALEJANDRA DIAZ LESMES | 9:33 | 49 |
| 4/08/2022 11:06 | SUI-ANA MARIA GELVEZ MARTINEZ | 8:58 | 32 |
| 5/08/2022 11:35 | SUI-MARIA VERONICA DIAZ TORRES | 5:50 | 32 |
| 8/08/2022 15:31 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 7:05 | 38 |
| 9/08/2022 16:38 | SUI-DAVID RIOS RIOS VASQUEZ | 10:49 | 39 |
| 10/08/2022 15:38 | SUI-ALEJANDRA DIAZ LESMES | 10:28 | 26 |
| 11/08/2022 15:52 | SUI-JIMMY ANDRES JIMENEZ VARGAS | 5:07 | 27 |
| 12/08/2022 15:56 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 6:20 | 32 |
| 16/08/2022 14:36 | SUI-JIMMY ANDRES JIMENEZ VARGAS | 7:00 | 26 |
| 17/08/2022 10:14 | SUI-DAVID RIOS RIOS VASQUEZ | 7:58 | 25 |
| 18/08/2022 15:52 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 9:07 | 27 |
| 19/08/2022 17:01 | SUI-ANA MARIA GELVEZ MARTINEZ | 7:49 | 33 |
| 20/08/2022 9:53 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 17:12 | 31 |
| 22/08/2022 11:46 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 7:31 | 36 |
| 23/08/2022 12:06 | SUI-DAVID RIOS RIOS VASQUEZ | 7:48 | 35 |
| 24/08/2022 15:02 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 8:46 | 27 |
| 25/08/2022 14:39 | SUI-JIMMY ANDRES JIMENEZ VARGAS | 5:49 | 23 |
| 26/08/2022 16:16 | SUI-ALEJANDRA DIAZ LESMES | 9:35 | 24 |
| 29/08/2022 9:33 | SUI-ANGIE DANIELA CUERVO LEON | 7:41 | 33 |
| 30/08/2022 10:58 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 8:49 | 41 |
| 31/08/2022 11:58 | SUI-ALEJANDRA DIAZ LESMES | 7:10 | 27 |

4. Item NIVEL DE ATENCIÓN

Registrar los datos en la gráfica como el período de julio. Por favor no modificar gráficas si no se ha solicitado.

A continuación, se detalla el comportamiento del nivel de servicio diario para el canal telefónico de SUI, durante el mes de agosto, donde se obtuvo un nivel de servicio en promedio del 99,83%.

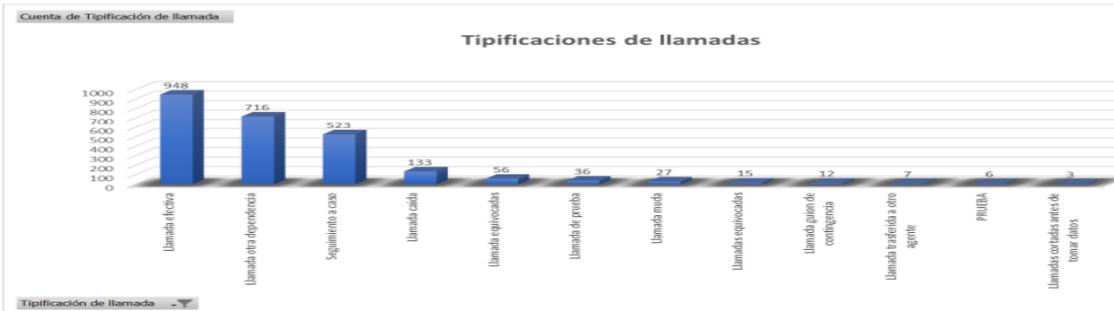


5. Item TIPIFICACIÓN

Por favor validar la notificación de llamadas, se solicita tener en cuenta el instructivo del SUI.

TIPIFICACION

A continuación, se relaciona la tipificación de las llamadas durante el mes de agosto



Por otra parte, al revisar el total de llamadas tipificadas a las recibidas el dato no coincide.

| Tipificación de llamada | Ana Maria Gelvez Martinez | Angie Daniela Cuervo Leon | Claudia Alejandra Diaz Lesmes | David Rios Rios Vasquez | Jimmy Andres Jimenez Vargas | Maria Veronica Diaz Torres | Monica Paola Clavijo Sanchez | Total general |
|--|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|-------------------------|-----------------------------|----------------------------|------------------------------|---------------|
| Llamada efectiva | 121 | 134 | 167 | 154 | 150 | 105 | 117 | 948 |
| Llamada otra dependencia | 87 | 120 | 81 | 109 | 126 | 95 | 98 | 716 |
| Seguimiento a caso | 77 | 78 | 67 | 60 | 74 | 73 | 94 | 523 |
| Llamada caída | 27 | 13 | 14 | 22 | 13 | 27 | 17 | 133 |
| Llamada equivocadas | 10 | 12 | 14 | 1 | 12 | 7 | | 56 |
| Llamada de prueba | 22 | 2 | | 7 | 5 | 5 | 1 | 36 |
| Llamada muda | 8 | 2 | 4 | 2 | 6 | 1 | 4 | 27 |
| Llamadas equivocadas | | 3 | | 7 | 5 | | | 15 |
| Llamada guion de contingencia | 3 | | | | | 7 | | 12 |
| Llamada trasferida a otro agente | | 4 | | 1 | 1 | 1 | | 7 |
| Llamadas cortadas antes de tomar datos | | | | | 3 | | | 3 |
| Total general | 355 | 368 | 347 | 363 | 397 | 321 | 331 | 2482 |

6. Item MESA DE AYUDA

El total de mesas gestionadas no es correcto.

Durante el periodo de gestión del mes de agosto se recibieron un total de 2509 mesas de ayuda 1031 empresas, 1910 del total de mesas de ayuda fueron gestionadas por nivel 1. A continuación se relaciona el estado en el cual se encuentra clasificadas, de estas 759 se encuentra pendientes en las siguientes clasificaciones; Escalada (328), Asignada (266), Por escalar (157), replicada (5) y apoyo (3).

| ASIGNADA A | APOYO | ASIGNADA | CERRADA | CONTESTADA | ESCALADA | POR ESCALAR | REPLICADA | Total general |
|-----------------------------------|----------|------------|-------------|------------|------------|-------------|-----------|---------------|
| SUI_MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | | 69 | 195 | 38 | 55 | 30 | 3 | 390 |
| SUI_JIMMY ANDRES JIMENEZ VARGAS | | 5 | 233 | 62 | 61 | 27 | | 388 |
| SUI_MARIA VERONICA DIAZ TORRES | | 55 | 202 | 49 | 60 | 17 | | 383 |
| SUI_CLAUDIA ALEJANDRA DIAZ LESMES | 1 | 6 | 209 | 51 | 47 | 18 | | 332 |
| SUI_ANGIE DANIELA CUERVO LEON | 2 | 35 | 166 | 47 | 44 | 26 | 2 | 322 |
| SUI_ANA MARIA GELVEZ MARTINEZ | | 80 | 156 | 30 | 28 | 22 | | 316 |
| SUI_DAVID RIOS VASQUEZ | | 16 | 202 | 39 | 33 | 17 | | 307 |
| DAAA_YURANY SUÁREZ NÚÑEZ | | | 38 | 33 | | | | 71 |
| Total general | 3 | 266 | 1401 | 349 | 328 | 157 | 5 | 2509 |

7. Item EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

El total de llamadas de la encuesta de satisfacción a las recibidas el dato no coincide.

| Respuesta | ¿Grado de satisfacción general con el servicio recibido? | Porcentaje |
|-----------------------|--|----------------|
| Excelente | 11 | 0,44% |
| Bueno | 9 | 0,36% |
| Pésimo | 10 | 0,40% |
| Regular | 75 | 3,03% |
| Malo | 676 | 27,35% |
| No responde | 1691 | 68,41% |
| Total, general | 2472 | 100,00% |

8. Item CONCLUSIONES

En el mes de agosto se realizaron dos reuniones Tema: Instructivo SUI, por favor relacionar las actas de reuniones.

NOTA: Realizar validaciones de los anexos adjuntos, que la información coincida con lo registrado en el informe antes de enviar a revisión.

Muchas Gracias.

Quedo atenta.

El sáb, 3 sept 2022 a las 11:52, Daniel Zambrano Gastron (<dzambrano@emergisec.com>) escribió:

Reciban un cordial saludo,

A continuación, adjunto y envío para su verificación y conocimiento el INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO para la atención del servicio SUI ejecutado en el mes de Agosto.

- Minutos Ivr - Transferencias SUI - SDPUGT / SDPUGT - SUI
- Minutos Inbound - Outbound
- Adherencia

Quedo atento a sus observaciones y comentarios.

Saludos

Cordialmente,



Daniel Zambrano Carzon
Supervisor Contact Center



+57 3008893302

Calle 99 # 60 - 59 | Isema

Calle 98 # 70 - 91 | Pantevedra

Bogotá - Colombia

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

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

Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web: <https://www.emergia.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 notifique 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 director responsable es quien la firma o el autor de la misma.

2.2. El día 8/09/2022 se solicita al contratista validar las observaciones efectuadas por la SSPD.

Re: Informe Mensual Superservicios SUI

Externo

Recibidos



Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>

para Daniel, Cristian, Diego, Ana, Fabian, mí

Buen Día Daniel,

Por favor validar y ajustar los soportes como se indicó el día de ayer.

Muchas Gracias.

jue, 8
sept,
8:57

Soporte de TMO, No registran la información de los sábados.

El mié, 7 sept 2022 a las 16:34, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emerqiac.com>) escribió:

Reciban un cordial saludo,

A continuación adjunto y envío informe con el ajuste solicitado.

Saludos

Cordialmente,



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center

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

El mar, 6 sept 2022 a las 8:56, Yurany Suarez Nuñez (<ysuarez@superservicios.gov.co>) escribió:

Buen Día para todos,

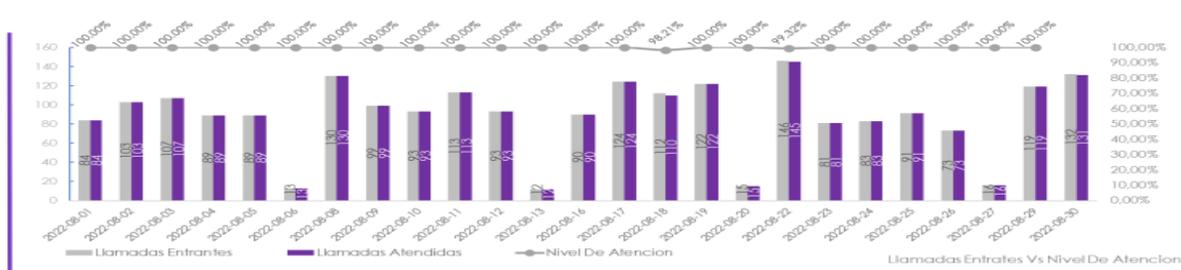
A continuación se relacionan las observaciones que se tienen con referencia al informe de Actividades del periodo de Agosto del 2022.

Observaciones Informe de Agosto 2022

1. En el documento que se envía primero va el informe de actividades y luego el de calidad.

2. Item INDICADORES DE GESTIÓN

La gráfica no registra los datos del 31 de agosto del 2022.



3. Item TMO por Día

Falta información de los sábados del mes de agosto.

| FECHA | AGENTE | TMO | TIME |
|------------------|----------------------------------|-------|------|
| 1/08/2022 16:16 | SUI-ALEJANDRA DIAZ LESMES | 7:58 | 32 |
| 2/08/2022 16:42 | SUI-ANGIE DANIELA CUERVO LEON | 4:17 | 35 |
| 3/08/2022 16:08 | SUI-ALEJANDRA DIAZ LESMES | 9:33 | 49 |
| 4/08/2022 11:06 | SUI-ANA MARIA GELVEZ MARTINEZ | 8:58 | 32 |
| 5/08/2022 11:35 | SUI-MARIA VERONICA DIAZ TORRES | 5:50 | 32 |
| 8/08/2022 15:31 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 7:05 | 38 |
| 9/08/2022 16:38 | SUI-DAVID RIOS RIOS VASQUEZ | 10:49 | 39 |
| 10/08/2022 15:38 | SUI-ALEJANDRA DIAZ LESMES | 10:28 | 26 |
| 11/08/2022 15:52 | SUI-JIMMY ANDRES JIMENEZ VARGAS | 5:07 | 27 |
| 12/08/2022 15:56 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 6:20 | 32 |
| 16/08/2022 14:36 | SUI-JIMMY ANDRES JIMENEZ VARGAS | 7:00 | 26 |
| 17/08/2022 10:14 | SUI-DAVID RIOS RIOS VASQUEZ | 7:58 | 25 |
| 18/08/2022 15:52 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 9:07 | 27 |
| 19/08/2022 17:01 | SUI-ANA MARIA GELVEZ MARTINEZ | 7:49 | 33 |
| 20/08/2022 9:53 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 17:12 | 31 |
| 22/08/2022 11:46 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 7:31 | 36 |
| 23/08/2022 12:06 | SUI-DAVID RIOS RIOS VASQUEZ | 7:48 | 35 |
| 24/08/2022 15:02 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 8:46 | 27 |
| 25/08/2022 14:39 | SUI-JIMMY ANDRES JIMENEZ VARGAS | 5:49 | 23 |
| 26/08/2022 16:16 | SUI-ALEJANDRA DIAZ LESMES | 9:35 | 24 |
| 29/08/2022 9:33 | SUI-ANGIE DANIELA CUERVO LEON | 7:41 | 33 |
| 30/08/2022 10:58 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 8:49 | 41 |
| 31/08/2022 11:58 | SUI-ALEJANDRA DIAZ LESMES | 7:10 | 27 |

4. Item NIVEL DE ATENCIÓN

Registrar los datos en la gráfica como el periodo de julio. Por favor no modificar gráficas si no se ha solicitado.

A continuación, se detalla el comportamiento del nivel de servicio diario para el canal telefónico de SUI, durante el mes de agosto, donde se obtuvo un nivel de servicio en promedio del 99,83%.

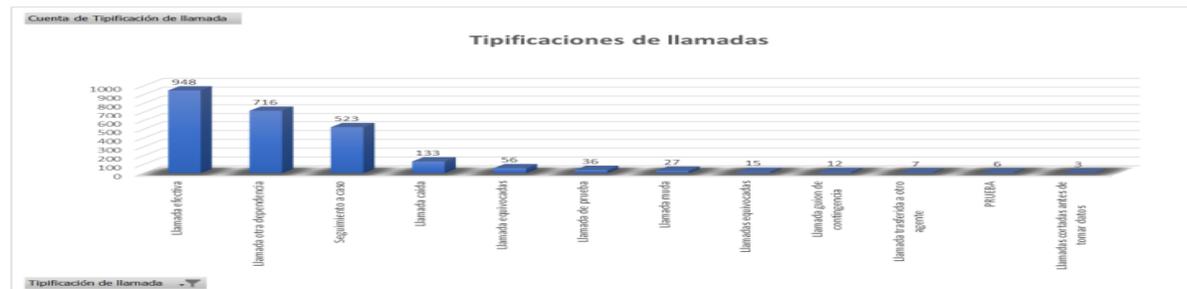


5. Item TIPIFICACIÓN

Por favor validar la notificación de llamadas, se solicita tener en cuenta el instructivo del SUI.

TIPIFICACION

A continuación, se relaciona la tipificación de las llamadas durante el mes de agosto



Por otra parte, al revisar el total de llamadas tipificadas a las recibidas el dato no coincide.

| Tipificación de llamada | Ana María Gelvez Martínez | Angie Daniela Cuervo Leon | Claudia Alejandra Díaz Lesmes | David Ríos Ríos Vasquez | Jimmy Andres Jimenez Vargas | Maria Veronica Diaz Torres | Monica Paola Clavijo Sanchez | Total general |
|--|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|-------------------------|-----------------------------|----------------------------|------------------------------|---------------|
| Llamada efectiva | 121 | 134 | 167 | 154 | 150 | 105 | 117 | 948 |
| Llamada otra dependencia | 87 | 120 | 81 | 109 | 126 | 95 | 98 | 716 |
| Seguimiento a caso | 77 | 78 | 67 | 60 | 74 | 73 | 94 | 523 |
| Llamada caída | 27 | 13 | 14 | 22 | 13 | 27 | 17 | 133 |
| Llamada equivocadas | 10 | 12 | 14 | 1 | 12 | 7 | | 56 |
| Llamada de prueba | 22 | 2 | | 7 | 5 | 5 | 1 | 36 |
| Llamada muda | 8 | 2 | 4 | 2 | 6 | 1 | 4 | 27 |
| Llamadas equivocadas | | 3 | | 7 | 5 | | | 15 |
| Llamada guion de contingencia | 3 | | | | | 7 | | 12 |
| Llamada trasferida a otro agente | | 4 | | 1 | 1 | 1 | | 7 |
| Llamadas cortadas antes de tomar datos | | | | | 3 | | | 3 |
| Total general | 355 | 368 | 347 | 363 | 397 | 321 | 331 | 2482 |

6. Item MESA DE AYUDA

El total de mesas gestionadas no es correcto.

Durante el periodo de gestión del mes de agosto se recibieron un total de 2509 mesas de ayuda 1031 empresas, 1910 del total de mesas de ayuda fueron gestionadas por nivel 1. A continuación se relaciona el estado en el cual se encuentra clasificadas, de estas 759 se encuentra pendientes en las siguientes clasificaciones; Escalada (328), Asignada (266), Por escalar (157), replicada (5) y apoyo (3).

| ASIGNADA_A | APOYO | ASIGNADA | CERRADA | CONTESTADA | ESCALADA | POR ESCALAR | REPLICADA | Total general |
|-----------------------------------|----------|------------|-------------|------------|------------|-------------|-----------|---------------|
| SUI_MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | | 69 | 195 | 38 | 55 | 30 | 3 | 390 |
| SUI_JIMMY ANDRES JIMENEZ VARGAS | | 5 | 233 | 62 | 61 | 27 | | 388 |
| SUI_MARIA VERONICA DIAZ TORRES | | 55 | 202 | 49 | 60 | 17 | | 383 |
| SUI_CLAUDIA ALEJANDRA DÍAZ LESMES | 1 | 6 | 209 | 51 | 47 | 18 | | 332 |
| SUI_ANGIE DANIELA CUERVO LEON | 2 | 35 | 166 | 47 | 44 | 26 | 2 | 322 |
| SUI_ANA MARIA GELVEZ MARTÍNEZ | | 80 | 156 | 30 | 28 | 22 | | 316 |
| SUI_DAVID RÍOS VASQUEZ | | 16 | 202 | 39 | 33 | 17 | | 307 |
| DAAA_YURANY SUÁREZ NUÑEZ | | | 38 | 33 | | | | 71 |
| Total general | 3 | 266 | 1401 | 349 | 328 | 157 | 5 | 2509 |

7. Item EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

El total de llamadas de la encuesta de satisfacción a las recibidas el dato no coincide.

| Respuesta | ¿Grado de satisfacción general con el servicio recibido? | Porcentaje |
|-----------------------|--|----------------|
| Excelente | 11 | 0,44% |
| Bueno | 9 | 0,36% |
| Pésimo | 10 | 0,40% |
| Regular | 75 | 3,03% |
| Malo | 676 | 27,35% |
| No responde | 1691 | 68,41% |
| Total, general | 2472 | 100,00% |

8. Item CONCLUSIONES

En el mes de agosto se realizaron dos reuniones Tema: Instructivo SUI, por favor relacionar las actas de reuniones.

NOTA: Realizar validaciones de los anexos adjuntos, que la información coincida con lo registrado en el informe antes de enviar a revisión.

Muchas Gracias.

Quedo atenta.

El sáb, 3 sept 2022 a las 11:52, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranoq@emergiac.com>) escribió:

Reciban un cordial saludo,

A continuación, adjunto y envío para su verificación y conocimiento el INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO para la atención del servicio SUI ejecutado en el mes de Agosto.

- Minutos Ivr - Transferencias SUI - SDPUGT / SDPUGT - SUI
- Minutos Inbound - Outbound
- Adherencia

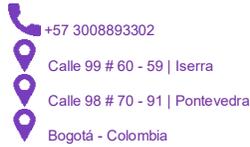
Quedo atento a sus observaciones y comentarios .

Saludos

Cordialmente,



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center



+57 3008893302

Calle 99 # 60 - 59 | Iserra

Calle 98 # 70 - 91 | Pontevedra

Bogotá - Colombia

🖨️ 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.

🖨️ 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.

2.3. El 9/09/2022, se remite nueva observación desde la SSPD., al contratista del BPO, como se evidencia a continuación.

Re: Informe Mensual Superservicios SUI

Externo

Recibidos



vie, 9 sept,
18:08

Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>

para Daniel, Diego, Cristian, Ana, Fabian, mí

Se descarga documento y presenta la misma inconsistencia.

El vie, 9 sept 2022 a las 16:48, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:

Buenas tardes Yurany, por favor descargarlo.

Saludos”.

Re: Prefactura Superservicios Agosto 2022

Externo

Recibidos



vie, 9
sept,
9:13

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

para Andres, Fabian, Daniel, Franklin, Nathalia, Yurany, Kelly, Ana, mí, Cristian

Buen día

De acuerdo con la reunión de la día de hoy, solicitamos el ajuste en las novedades de agente, en la fecha indicada cambiando el 08 de agosto por el 13 de agosto, el primero de agosto no hubo backup por lo cual se solicita el ajuste en este día para el informe y pre-factura correspondiente a la campaña SUI., para proceder a aprobar y radicar.

Muchas Gracias

El jue, 8 sept 2022 a las 14:19, Andres Javier Lara Agudelo (<ajlara@superservicios.gov.co>) escribió:

Buenas Tardes,

Por parte de la SDPUGT, damos ok para continuar con el proceso de facturación.

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

Profesional/Especialista

El jue, 8 sept 2022 a las 12:19, Fabian Esteban Antonio Lopez (<fantonio@emergiac.com>) escribió:

Buenas tardes,

Envío la prefectura con las modificaciones solicitadas.

Por favor tener en cuenta que para la emisión de las tres facturas debemos tener la aprobación de las tres campañas, discriminadas por pestaña en el excel.

Gracias

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 mié, 7 sept 2022 a las 16:32, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranoq@emergiac.com>) escribió:

Reciban un cordial saludo,

A continuación adjunto y envío informe con el ajuste solicitado.

Saludos

Cordialmente,



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center



+57 3008893302



Calle 99 # 60 - 59 | Iserra



Calle 98 # 70 - 91 | Pontevedra



Bogotá - Colombia

El mié, 7 sept 2022 a las 11:32, Andres Javier Lara Agudelo (<ajlara@superservicios.gov.co>) escribió:

buenos días,

Elementos a corregir:

- Se debe ajustar a 29 días laborados por parte del líder de calidad.
- Se debe agregar al informe las horas de desarrollo para integraciones de canales digitales de cada campaña que aparecen en la prefectura.

Elementos a tener en cuenta en la prefectura SDPUGT

- El valor unitario del Profesional debe ser 5.381.282,43 según Colombia compra eficiente.
- El valor unitario del líder de calidad debe ser 4.266.134,54 según el 65% para 30 días según Colombia compra eficiente.
- El valor unitario del Supervisor debe ser 3.739.722,05 según el 65% para 30 días según Colombia compra eficiente.

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

El mar, 6 sept 2022 a las 16:38, Fabian Esteban Antonio Lopez (<fantonio@emergiacc.com>) escribió:

Buenas tardes,

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

Los informes están en proceso de verificación.

Quedo muy atento a sus comentarios.

Cordialmente.



www.emergiacc.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@emergiacc.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, ejercer 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.

 **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.

--

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



"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.

3. Verificación observaciones Proveedor BPO.

3.1. El 7/09/2022 el contratista responde las observaciones efectuadas por la SSPD., el día 6/09/2022.

Re: Informe Mensual Superservicios SUI

Externo

Recibidos



mié, 7
sept,
16:34

Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

para Yurany, Cristian, Diego, Ana, Fabian, mí

Reciban un cordial saludo,

A continuación adjunto y envío informe con el ajuste solicitado.

Saludos

Cordialmente,



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center

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

El mar, 6 sept 2022 a las 8:56, Yurany Suarez Nuñez (<ysuarez@superservicios.gov.co>) escribió:

Buen Día para todos,

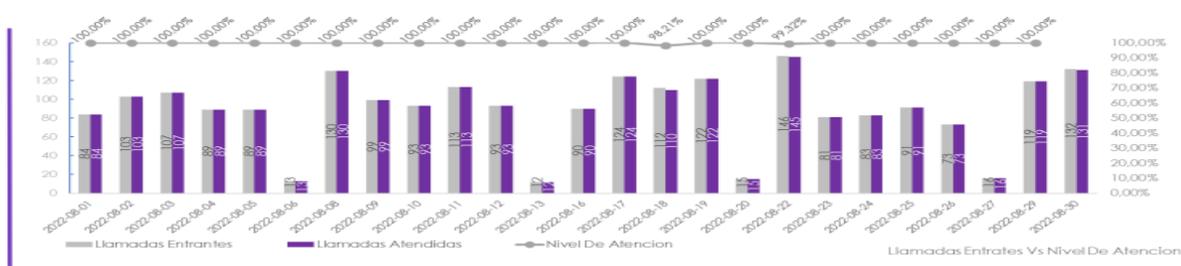
A continuación se relacionan las observaciones que se tienen con referencia al informe de Actividades del periodo de Agosto del 2022.

Observaciones Informe de Agosto 2022

1. En el documento que se envía primero va el informe de actividades y luego el de calidad.

2. Item INDICADORES DE GESTIÓN

La gráfica no registra los datos del 31 de agosto del 2022.



3. Item TMO por Día

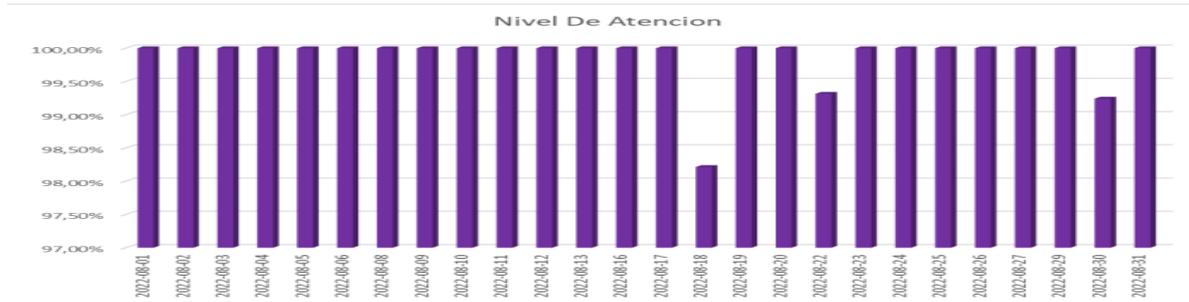
Falta información de los sábados del mes de agosto.

| FECHA | AGENTE | TMO | TIME |
|------------------|----------------------------------|-------|------|
| 1/08/2022 16:16 | SUI-ALEJANDRA DIAZ LESMES | 7:58 | 32 |
| 2/08/2022 16:42 | SUI-ANGIE DANIELA CUERVO LEON | 4:17 | 35 |
| 3/08/2022 16:08 | SUI-ALEJANDRA DIAZ LESMES | 9:33 | 49 |
| 4/08/2022 11:06 | SUI-ANA MARIA GELVEZ MARTINEZ | 8:58 | 32 |
| 5/08/2022 11:35 | SUI-MARIA VERONICA DIAZ TORRES | 5:50 | 32 |
| 8/08/2022 15:31 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 7:05 | 38 |
| 9/08/2022 16:38 | SUI-DAVID RIOS RIOS VASQUEZ | 10:49 | 39 |
| 10/08/2022 15:38 | SUI-ALEJANDRA DIAZ LESMES | 10:28 | 26 |
| 11/08/2022 15:52 | SUI-JIMMY ANDRES JIMENEZ VARGAS | 5:07 | 27 |
| 12/08/2022 15:56 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 6:20 | 32 |
| 16/08/2022 14:36 | SUI-JIMMY ANDRES JIMENEZ VARGAS | 7:00 | 26 |
| 17/08/2022 10:14 | SUI-DAVID RIOS RIOS VASQUEZ | 7:58 | 25 |
| 18/08/2022 15:52 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 9:07 | 27 |
| 19/08/2022 17:01 | SUI-ANA MARIA GELVEZ MARTINEZ | 7:49 | 33 |
| 20/08/2022 9:53 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 17:12 | 31 |
| 22/08/2022 11:46 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 7:31 | 36 |
| 23/08/2022 12:06 | SUI-DAVID RIOS RIOS VASQUEZ | 7:48 | 35 |
| 24/08/2022 15:02 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 8:46 | 27 |
| 25/08/2022 14:39 | SUI-JIMMY ANDRES JIMENEZ VARGAS | 5:49 | 23 |
| 26/08/2022 16:16 | SUI-ALEJANDRA DIAZ LESMES | 9:35 | 24 |
| 29/08/2022 9:33 | SUI-ANGIE DANIELA CUERVO LEON | 7:41 | 33 |
| 30/08/2022 10:58 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 8:49 | 41 |
| 31/08/2022 11:58 | SUI-ALEJANDRA DIAZ LESMES | 7:10 | 27 |

4. Item NIVEL DE ATENCIÓN

Registrar los datos en la gráfica como el periodo de julio. Por favor no modificar gráficas si no se ha solicitado.

A continuación, se detalla el comportamiento del nivel de servicio diario para el canal telefónico de SUI, durante el mes de agosto, donde se obtuvo un nivel de servicio en promedio del 99,83%.

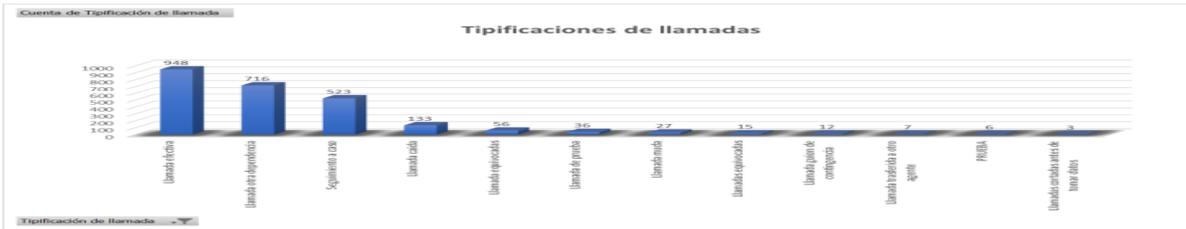


5. Item TIPIFICACIÓN

Por favor validar la notificación de llamadas, se solicita tener en cuenta el instructivo del SUI.

TIPIFICACION

A continuación, se relaciona la tipificación de las llamadas durante el mes de agosto



Por otra parte, al revisar el total de llamadas tipificadas a las recibidas el dato no coincide.

| Tipificación de llamada | Ana María Gelvez Martínez | Angie Daniela Cuervo León | Claudia Alejandra Díaz Lesmes | David Ríos Ríos Vasquez | Jimmy Andres Jimenez Vargas | Maria Verónica Díaz Torres | Monica Paola Clavijo Sanchez | Total general |
|--|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|-------------------------|-----------------------------|----------------------------|------------------------------|---------------|
| Llamada efectiva | 121 | 134 | 167 | 154 | 150 | 105 | 117 | 948 |
| Llamada otra dependencia | 87 | 120 | 81 | 109 | 126 | 95 | 98 | 716 |
| Seguimiento a caso | 77 | 78 | 67 | 60 | 74 | 73 | 94 | 523 |
| Llamada caída | 27 | 13 | 14 | 22 | 13 | 27 | 17 | 133 |
| Llamada equivocadas | 10 | 12 | 14 | 1 | 12 | 7 | | 56 |
| Llamada de prueba | 22 | 2 | 7 | 7 | 5 | 5 | 1 | 36 |
| Llamada muda | 8 | 2 | 4 | 2 | 6 | 1 | 4 | 27 |
| Llamadas equivocadas | | 3 | | 7 | 5 | | | 15 |
| Llamada guion de contingencia | 3 | | | | 2 | 7 | | 12 |
| Llamada transferida a otro agente | | 4 | | 1 | 1 | 1 | | 7 |
| Llamadas cortadas antes de tomar datos | | | | | 3 | | | 3 |
| Total general | 355 | 368 | 347 | 363 | 397 | 321 | 331 | 2482 |

6. Ítem MESA DE AYUDA

El total de mesas gestionadas no es correcto.

Durante el periodo de gestión del mes de agosto se recibieron un total de 2509 mesas de ayuda 1031 empresas, 1910 del total de mesas de ayuda fueron gestionadas por nivel 1. A continuación se relaciona el estado en el cual se encuentra clasificadas, de estas 759 se encuentra pendientes en las siguientes clasificaciones; Escalada (328), Asignada (266), Por escalar (157), replicada (5) y apoyo (3).

| ASIGNADA_A | APOYO | ASIGNADA | CERRADA | CONTESTADA | ESCALADA | POR ESCALAR | REPLICADA | Total general |
|-----------------------------------|----------|------------|-------------|------------|------------|-------------|-----------|---------------|
| SUI_MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | | 69 | 195 | 38 | 55 | 30 | 3 | 390 |
| SUI_JIMMY ANDRES JIMENEZ VARGAS | | 5 | 233 | 62 | 61 | 27 | | 388 |
| SUI_MARIA VERÓNICA DÍAZ TORRES | | 55 | 202 | 49 | 60 | 17 | | 383 |
| SUI_CLAUDIA ALEJANDRA DÍAZ LESMES | 1 | 6 | 209 | 51 | 47 | 18 | | 332 |
| SUI_ANGIE DANIELA CUERVO LEÓN | 2 | 35 | 166 | 47 | 44 | 26 | 2 | 322 |
| SUI_ANA MARIA GELVEZ MARTINEZ | | 80 | 156 | 30 | 28 | 22 | | 316 |
| SUI_DAVID RÍOS VASQUEZ | | 16 | 202 | 39 | 33 | 17 | | 307 |
| DAAA_YURANY SUÁREZ NÚÑEZ | | | 38 | 33 | | | | 71 |
| Total general | 3 | 266 | 1401 | 349 | 328 | 157 | 5 | 2509 |

7. Ítem EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

El total de llamadas de la encuesta de satisfacción a las recibidas el dato no coincide.

| Respuesta | ¿Grado de satisfacción general con el servicio recibido? | Porcentaje |
|-----------------------|--|----------------|
| Excelente | 11 | 0,44% |
| Bueno | 9 | 0,36% |
| Pésimo | 10 | 0,40% |
| Regular | 75 | 3,03% |
| Malo | 676 | 27,35% |
| No responde | 1691 | 68,41% |
| Total, general | 2472 | 100,00% |

8. Ítem CONCLUSIONES

En el mes de agosto se realizaron dos reuniones Tema: Instructivo SUI, por favor relacionar las actas de reuniones.

NOTA: Realizar validaciones de los anexos adjuntos, que la información coincida con lo registrado en el informe antes de enviar a revisión.

Muchas Gracias.

Quedo atenta.

El sáb, 3 sept 2022 a las 11:52, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranoq@emergjacc.com>) escribió:

Reciban un cordial saludo,

A continuación, adjunto y envío para su verificación y conocimiento el INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO para la atención del servicio SUI ejecutado en el mes de Agosto.

- Minutos Ivr - Transferencias SUI - SDPUGT / SDPUGT - SUI
- Minutos Inbound - Outbound
- Adherencia

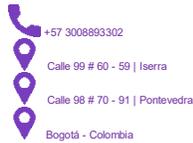
Quedo atento a sus observaciones y comentarios .

Saludos

Cordialmente,



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center



🌱 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.

🌱 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.

Un archivo adjunto • Escaneado por Gmail

3.2. El contratista responde las observaciones efectuadas por la SSPD respecto al primer ajuste efectuado, el día 8/09/2022.

Re: Informe Mensual Superservicios SUI

Externo

Recibidos



mié, 7
sept,
16:34

Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

para Yurany, Cristian, Diego, Ana, Fabian, mí

Reciban un cordial saludo,

A continuación adjunto y envío informe con el ajuste solicitado.

Saludos

Cordialmente,



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center

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

El mar, 6 sept 2022 a las 8:56, Yurany Suarez Nuñez (<ysuarez@superservicios.gov.co>) escribió:

Buen Día para todos,

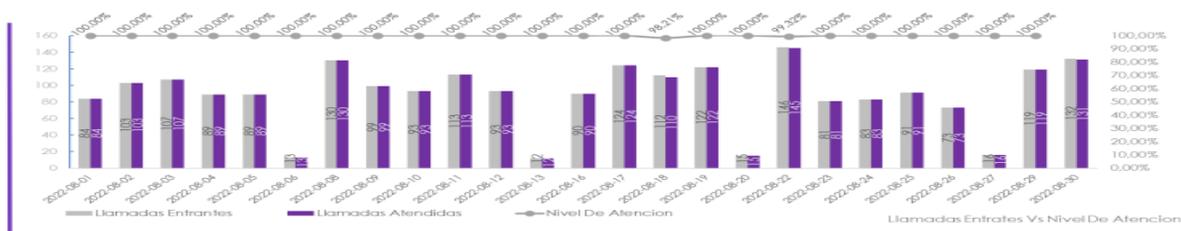
A continuación se relacionan las observaciones que se tienen con referencia al informe de Actividades del periodo de Agosto del 2022.

Observaciones Informe de Agosto 2022

1. En el documento que se envía primero va el informe de actividades y luego el de calidad.

2. Item INDICADORES DE GESTIÓN

La gráfica no registra los datos del 31 de agosto del 2022.



3. Item TMO por Día

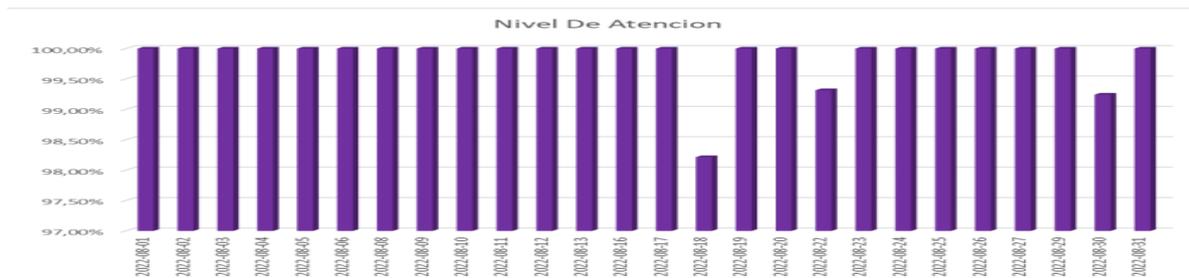
Falta información de los sábados del mes de agosto.

| FECHA | AGENTE | TMO | TIME |
|------------------|----------------------------------|-------|------|
| 1/08/2022 16:16 | SUI-ALEJANDRA DIAZ LESMES | 7:58 | 32 |
| 2/08/2022 16:42 | SUI-ANGIE DANIELA CUERVO LEON | 4:17 | 35 |
| 3/08/2022 16:08 | SUI-ALEJANDRA DIAZ LESMES | 9:33 | 49 |
| 4/08/2022 11:06 | SUI-ANA MARIA GELVEZ MARTINEZ | 8:58 | 32 |
| 5/08/2022 11:35 | SUI-MARIA VERONICA DIAZ TORRES | 5:50 | 32 |
| 8/08/2022 15:31 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 7:05 | 38 |
| 9/08/2022 16:38 | SUI-DAVID RIOS RIOS VASQUEZ | 10:49 | 39 |
| 10/08/2022 15:38 | SUI-ALEJANDRA DIAZ LESMES | 10:28 | 26 |
| 11/08/2022 15:52 | SUI-JIMMY ANDRES JIMENEZ VARGAS | 5:07 | 27 |
| 12/08/2022 15:56 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 6:20 | 32 |
| 16/08/2022 14:36 | SUI-JIMMY ANDRES JIMENEZ VARGAS | 7:00 | 26 |
| 17/08/2022 10:14 | SUI-DAVID RIOS RIOS VASQUEZ | 7:58 | 25 |
| 18/08/2022 15:52 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 9:07 | 27 |
| 19/08/2022 17:01 | SUI-ANA MARIA GELVEZ MARTINEZ | 7:49 | 33 |
| 20/08/2022 9:53 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 17:12 | 31 |
| 22/08/2022 11:46 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 7:31 | 36 |
| 23/08/2022 12:06 | SUI-DAVID RIOS RIOS VASQUEZ | 7:48 | 35 |
| 24/08/2022 15:02 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 8:46 | 27 |
| 25/08/2022 14:39 | SUI-JIMMY ANDRES JIMENEZ VARGAS | 5:49 | 23 |
| 26/08/2022 16:16 | SUI-ALEJANDRA DIAZ LESMES | 9:35 | 24 |
| 29/08/2022 9:33 | SUI-ANGIE DANIELA CUERVO LEON | 7:41 | 33 |
| 30/08/2022 10:58 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 8:49 | 41 |
| 31/08/2022 11:58 | SUI-ALEJANDRA DIAZ LESMES | 7:10 | 27 |

4. Item NIVEL DE ATENCIÓN

Registrar los datos en la gráfica como el periodo de julio. Por favor no modificar gráficas si no se ha solicitado.

A continuación, se detalla el comportamiento del nivel de servicio diario para el canal telefónico de SUI, durante el mes de agosto, donde se obtuvo un nivel de servicio en promedio del 99,83%.

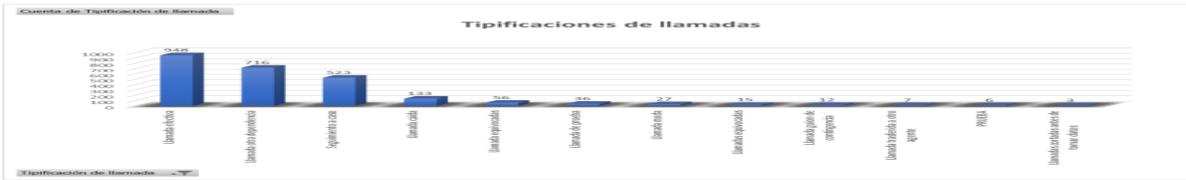


5. Item TIPIFICACIÓN

Por favor validar la notificación de llamadas, se solicita tener en cuenta el instructivo del SUI.

TIPIFICACION

A continuación, se relaciona la tipificación de las llamadas durante el mes de agosto



Por otra parte, al revisar el total de llamadas tipificadas a las recibidas el dato no coincide.

| Tipificación de llamada | Ana María Gelvez Martínez | Angie Daniela Cuervo Leon | Claudia Alejandra Diaz Lesmes | David Rios Rios Vasquez | Jimmy Andres Jimenez Vargas | Maria Veronica Diaz Torres | Monica Paola Clavijo Sanchez | Total general |
|--|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|-------------------------|-----------------------------|----------------------------|------------------------------|---------------|
| Llamada efectiva | 121 | 134 | 167 | 154 | 150 | 105 | 117 | 948 |
| Llamada otra dependencia | 87 | 120 | 81 | 109 | 126 | 95 | 98 | 716 |
| Seguimiento a caso | 77 | 78 | 67 | 60 | 74 | 73 | 94 | 523 |
| Llamada caída | 27 | 13 | 14 | 22 | 13 | 27 | 17 | 133 |
| Llamada equivocadas | 10 | 12 | 14 | 1 | 12 | 7 | | 56 |
| Llamada de prueba | 22 | 2 | | 7 | 5 | 5 | 1 | 36 |
| Llamadas mudas | 8 | 2 | 4 | 2 | 5 | 1 | 4 | 27 |
| Llamadas equivocadas | | 3 | | 7 | | | | 15 |
| Llamada guion de contingencia | 3 | | | | 2 | 7 | | 12 |
| Llamada transferida a otro agente | | 4 | | 1 | 1 | | | 7 |
| Llamadas cortadas antes de tomar datos | | | | | 3 | | | 3 |
| Total general | 355 | 368 | 347 | 363 | 397 | 321 | 331 | 2482 |

6. Ítem MESA DE AYUDA

El total de mesas gestionadas no es correcto.

Durante el periodo de gestión del mes de agosto se recibieron un total de 2509 mesas de ayuda 1031 empresas, 1910 del total de mesas de ayuda fueron gestionadas por nivel 1. A continuación se relaciona el estado en el cual se encuentra clasificadas, de estas 759 se encuentra pendientes en las siguientes clasificaciones; Escalada (328), Asignada (266), Por escalar (157), replicada (5) y apoyo (3).

| ASIGNADA A | APOYO | ASIGNADA | CERRADA | CONTESTADA | ESCALADA | POR ESCALAR | REPLICADA | Total general |
|-----------------------------------|----------|------------|-------------|------------|------------|-------------|-----------|---------------|
| SUI_MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | | 69 | 195 | 38 | 55 | 30 | 3 | 390 |
| SUI_JIMMY ANDRES JIMENEZ VARGAS | | 5 | 233 | 62 | 61 | 27 | | 388 |
| SUI_MARIA VERONICA DIAZ TORRES | | 55 | 202 | 49 | 60 | 17 | | 383 |
| SUI_CLAUDIA ALEJANDRA DIAZ LESMES | 1 | 6 | 209 | 51 | 47 | 18 | | 332 |
| SUI_ANGIE DANIELA CUERVO LEON | 2 | 35 | 166 | 47 | 44 | 26 | 2 | 322 |
| SUI_ANA MARIA GELVEZ MARTINEZ | | 80 | 156 | 30 | 28 | 22 | | 316 |
| SUI_DAVID RIOS VASQUEZ | | 16 | 202 | 39 | 33 | 17 | | 307 |
| DAAA_YURANY SUÁREZ NUÑEZ | | | 38 | 33 | | | | 71 |
| Total general | 3 | 266 | 1401 | 349 | 328 | 157 | 5 | 2509 |

7. Ítem EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

El total de llamadas de la encuesta de satisfacción a las recibidas el dato no coincide.

| Respuesta | ¿Grado de satisfacción general con el servicio recibido? | Porcentaje |
|-----------------------|--|----------------|
| Excelente | 11 | 0,44% |
| Bueno | 9 | 0,36% |
| Pésimo | 10 | 0,40% |
| Regular | 75 | 3,03% |
| Malo | 676 | 27,35% |
| No responde | 1691 | 68,41% |
| Total, general | 2472 | 100,00% |

8. Ítem CONCLUSIONES

En el mes de agosto se realizaron dos reuniones Tema: Instructivo SUI, por favor relacionar las actas de reuniones.

NOTA: Realizar validaciones de los anexos adjuntos, que la información coincida con lo registrado en el informe antes de enviar a revisión.

Muchas Gracias.

Quedo atenta.

El sáb, 3 sept 2022 a las 11:52, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranoq@emergiac.com>) escribió:

Reciban un cordial saludo,

A continuación, adjunto y envío para su verificación y conocimiento el INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO para la atención del servicio SUI ejecutado en el mes de Agosto.

- Minutos Ivr - Transferencias SUI - SDPUGT / SDPUGT - SUI
- Minutos Inbound - Outbound
- Adherencia

Quedo atento a sus observaciones y comentarios .

Saludos

Cordialmente,



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center



+57 3008893302



Calle 99 # 60 - 59 | Iserra



Calle 98 # 70 - 91 | Pontevedra



Bogotá - Colombia

🌱 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.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.

🌱 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.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.

Un archivo adjunto •

3.3. El 9/9/2022 el contratista responde observaciones efectuadas al informe y la prefectura Campaña SUI.

Re: Informe Mensual Superservicios SUI

Externo

Recibidos



vie, 9
sept,
14:29

Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

para Diego, Yurany, Cristian, Ana, Fabian, mí

Reciban un cordial saludo,

A continuación, adjunto y envío INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO con ajustes.

- Minutos lvr - Transferencias SUI - SDPUGT / SDPUGT - SUI
- Minutos Inbound - Outbound
- Adherencia

Saludos

Cordialmente,



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center

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

El vie, 9 sept 2022 a las 9:12, Diego Andres Mateus Landinez (<dmateus@superservicios.gov.co>) escribió:

Buen día

De acuerdo con la reunión de la día de hoy, solicitamos el ajuste en las novedades de agente, en la fecha indicada cambiando el 08 de agosto por el 13 de agosto, el primero de agosto no hubo backup por lo cual se solicita el ajuste en este día para el informe y pre-factura correspondiente a la campaña SUI.,para proceder a aprobar y radicar.

Muchas Gracias

El jue, 8 sept 2022 a las 10:51, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:

Buenos días,

Adjunto y envío archivo soporte con la adición de los días

Saludos

Cordialmente,



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center

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

El jue, 8 sept 2022 a las 8:57, Yurany Suarez Nuñez (<ysuarez@superservicios.gov.co>) escribió:

Buen Día Daniel,

Por favor validar y ajustar los soportes como se indicó el día de ayer.

Muchas Gracias.

Soporte de TMO, No registran la información de los sábados.

El mié, 7 sept 2022 a las 16:34, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:

Reciban un cordial saludo,

A continuación adjunto y envío informe con el ajuste solicitado.

Saludos

Cordialmente,



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center

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

El mar, 6 sept 2022 a las 8:56, Yurany Suarez Nuñez (<ysuarez@superservicios.gov.co>) escribió:

Buen Día para todos,

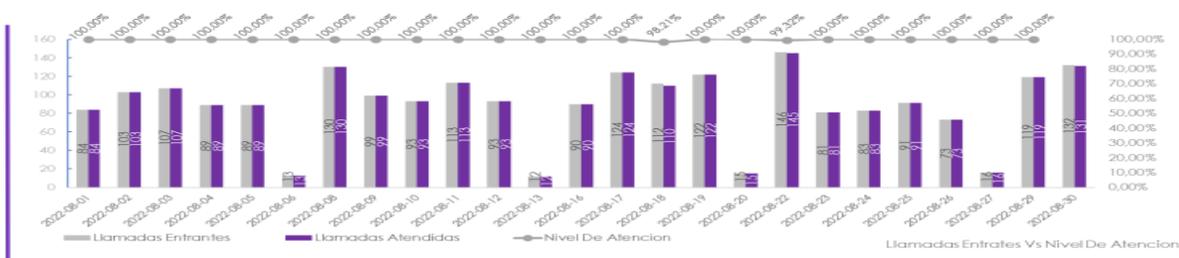
A continuación se relacionan las observaciones que se tienen con referencia al informe de Actividades del periodo de Agosto del 2022.

Observaciones Informe de Agosto 2022

1. En el documento que se envía primero va el informe de actividades y luego el de calidad.

2. Item INDICADORES DE GESTIÓN

La gráfica no registra los datos del 31 de agosto del 2022.



3. Item TMO por Día

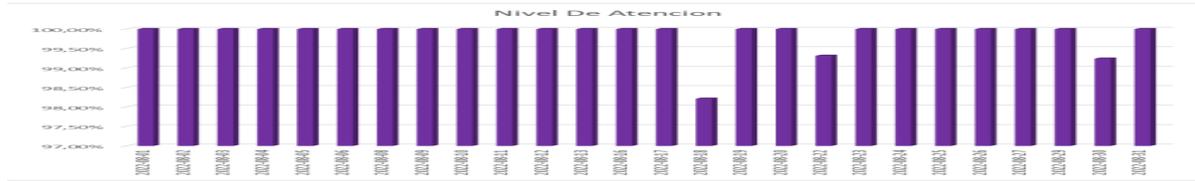
Falta información de los sábados del mes de agosto.

| FECHA | AGENTE | TMO | TIME |
|------------------|----------------------------------|-------|------|
| 1/08/2022 16:16 | SUI-ALEJANDRA DIAZ LESMES | 7:58 | 32 |
| 2/08/2022 16:42 | SUI-ANGIE DANIELA CUERVO LEON | 4:17 | 35 |
| 3/08/2022 16:08 | SUI-ALEJANDRA DIAZ LESMES | 9:33 | 49 |
| 4/08/2022 11:06 | SUI-ANA MARIA GELVEZ MARTINEZ | 8:58 | 32 |
| 5/08/2022 11:35 | SUI-MARIA VERÓNICA DIAZ TORRES | 5:50 | 32 |
| 8/08/2022 15:31 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 7:05 | 38 |
| 9/08/2022 16:38 | SUI-DAVID RIOS RIOS VASQUEZ | 10:49 | 39 |
| 10/08/2022 15:38 | SUI-ALEJANDRA DIAZ LESMES | 10:28 | 26 |
| 11/08/2022 15:52 | SUI-JIMMY ANDRES JIMENEZ VARGAS | 5:07 | 27 |
| 12/08/2022 15:56 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 6:20 | 32 |
| 16/08/2022 14:36 | SUI-JIMMY ANDRES JIMENEZ VARGAS | 7:00 | 26 |
| 17/08/2022 10:14 | SUI-DAVID RIOS RIOS VASQUEZ | 7:58 | 25 |
| 18/08/2022 15:52 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 9:07 | 27 |
| 19/08/2022 17:01 | SUI-ANA MARIA GELVEZ MARTINEZ | 7:49 | 33 |
| 20/08/2022 9:53 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 17:12 | 31 |
| 22/08/2022 11:46 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 7:31 | 36 |
| 23/08/2022 12:06 | SUI-DAVID RIOS RIOS VASQUEZ | 7:48 | 35 |
| 24/08/2022 15:02 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 8:46 | 27 |
| 25/08/2022 14:39 | SUI-JIMMY ANDRES JIMENEZ VARGAS | 5:49 | 23 |
| 26/08/2022 16:16 | SUI-ALEJANDRA DIAZ LESMES | 9:35 | 24 |
| 29/08/2022 9:33 | SUI-ANGIE DANIELA CUERVO LEON | 7:41 | 33 |
| 30/08/2022 10:58 | SUI-MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | 8:49 | 41 |
| 31/08/2022 11:58 | SUI-ALEJANDRA DIAZ LESMES | 7:10 | 27 |

4. Ítem NIVEL DE ATENCIÓN

Registrar los datos en la gráfica como el periodo de julio. Por favor no modificar gráficas si no se ha solicitado.

A continuación, se detalla el comportamiento del nivel de servicio diario para el canal telefónico de SUI, durante el mes de agosto, donde se obtuvo un nivel de servicio en promedio del 99,83%.

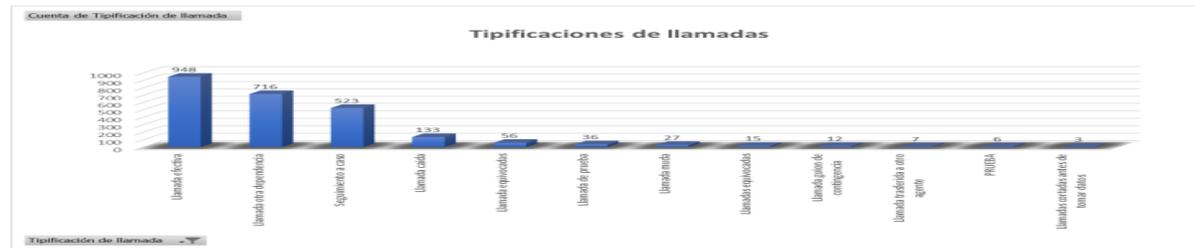


5. Ítem TIPIFICACIÓN

Por favor validar la notificación de llamadas, se solicita tener en cuenta el instructivo del SUI.

TIPIFICACION

A continuación, se relaciona la tipificación de las llamadas durante el mes de agosto



Por otra parte, al revisar el total de llamadas tipificadas a las recibidas el dato no coincide.

| Tipificación de llamada | Ana María Gelvez Martínez | Angie Daniela Cuervo Leon | Claudia Alejandra Diaz Lesmes | David Rios Ros Vasquez | Jimmy Andres Jimenez Vargas | Maria Veronica Diaz Torres | Monica Paola Clavijo Sanchez | Total general |
|--|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------------|-----------------------------|----------------------------|------------------------------|---------------|
| Llamada efectiva | 121 | 134 | 167 | 154 | 150 | 105 | 117 | 948 |
| Llamada otra dependencia | 87 | 120 | 81 | 109 | 126 | 95 | 98 | 716 |
| Seguimiento a caso | 77 | 78 | 67 | 60 | 74 | 73 | 94 | 523 |
| Llamada caída | 27 | 13 | 14 | 22 | 13 | 27 | 17 | 133 |
| Llamada equivocadas | 10 | 12 | 14 | 1 | 12 | 7 | 7 | 56 |
| Llamada de prueba | 22 | 2 | 7 | 7 | 5 | 5 | 1 | 36 |
| Llamada muda | 8 | 2 | 4 | 2 | 6 | 1 | 4 | 27 |
| Llamadas equivocadas | 5 | 3 | 7 | 5 | 7 | 5 | 15 | 15 |
| Llamada guion de contingencia | 3 | 3 | 7 | 2 | 2 | 7 | 7 | 12 |
| Llamada transferida a otro agente | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| Llamadas cortadas antes de tomar datos | | | | | | | | 3 |
| Total general | 355 | 368 | 347 | 363 | 397 | 321 | 331 | 2482 |

6. Ítem MESA DE AYUDA

El total de mesas gestionadas no es correcto.

Durante el periodo de gestión del mes de agosto se recibieron un total de 2509 mesas de ayuda 1031 empresas, 1910 del total de mesas de ayuda fueron gestionadas por nivel 1. A continuación se relaciona el estado en el cual se encuentra clasificadas, de estas 759 se encuentra pendientes en las siguientes clasificaciones; Escalada (328), Asignada (266), Por escalar (157), replicada (5) y apoyo (3).

| ASIGNADA A | APOYO | ASIGNADA | CERRADA | CONTESTADA | ESCALADA | POR ESCALAR | REPLICADA | Total general |
|-----------------------------------|----------|------------|-------------|------------|------------|-------------|-----------|---------------|
| SUI_MONICA PAOLA CLAVIJO SANCHEZ | | 69 | 195 | 38 | 55 | 30 | 3 | 390 |
| SUI_JIMMY ANDRES JIMENEZ VARGAS | | 5 | 233 | 62 | 61 | 27 | | 388 |
| SUI_MARIA VERONICA DIAZ TORRES | | 55 | 202 | 49 | 60 | 17 | | 383 |
| SUI_CLAUDIA ALEJANDRA DÍAZ LESMES | 1 | 6 | 209 | 51 | 47 | 18 | | 332 |
| SUI_ANGIE DANIELA CUERVO LEON | 2 | 35 | 166 | 47 | 44 | 26 | 2 | 322 |
| SUI_ANA MARIA GELVEZ MARTINEZ | | 80 | 156 | 30 | 28 | 22 | | 316 |
| SUI_DAVID RIOS VASQUEZ | | 16 | 202 | 39 | 33 | 17 | | 307 |
| DAAA_YURANY SUÁREZ NUÑEZ | | | 38 | 33 | | | | 71 |
| Total general | 3 | 266 | 1401 | 349 | 328 | 157 | 5 | 2509 |

7. Ítem EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

El total de llamadas de la encuesta de satisfacción a las recibidas el dato no coincide.

| Respuesta | ¿Grado de satisfacción general con el servicio recibido? | Porcentaje |
|-----------------------|--|----------------|
| Excelente | 11 | 0,44% |
| Bueno | 9 | 0,36% |
| Pésimo | 10 | 0,40% |
| Regular | 75 | 3,03% |
| Malo | 676 | 27,35% |
| No responde | 1691 | 68,41% |
| Total, general | 2472 | 100,00% |

8. Item CONCLUSIONES

En el mes de agosto se realizaron dos reuniones Tema: Instructivo SUI, por favor relacionar las actas de reuniones.

NOTA: Realizar validaciones de los anexos adjuntos, que la información coincida con lo registrado en el informe antes de enviar a revisión.

Muchas Gracias.

Quedo atenta.

El sáb, 3 sept 2022 a las 11:52, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiaccc.com>) escribió:

Reciban un cordial saludo,

A continuación, adjunto y envío para su verificación y conocimiento el INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO para la atención del servicio SUI ejecutado en el mes de Agosto.

- Minutos lvr - Transferencias SUI - SDPUGT / SDPUGT - SUI
- Minutos Inbound - Outbound
- Adherencia

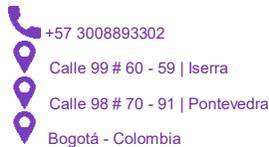
Quedo atento a sus observaciones y comentarios .

Saludos

Cordialmente,



Daniel Zambrano Garzon
Supervisor Contact Center



🌱 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, ejercer los derechos de limitación, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, dirigiéndose por escrito a la dirección Proteccion.Datos@emergiaccc.com

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

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

Sus datos son tratados por Energía 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 Energía 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 Energía 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@emeriacc.com

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

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

Sus datos son tratados por Energía 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 Energía 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 Energía 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@emeriacc.com

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

--

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
dmatous@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 Energía 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 Energía 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 Energía 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@emeriacc.com

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

4 archivos adjuntos

Re: Informe Mensual Superservicios SUI Externo Recibidos x



Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>
para Diego, Yurany, Cristian, Ana, Fabian, mí

vie, 9 sept, 14:29 ☆ ↶ ⋮

Reciban un cordial saludo,

A continuación, adjunto y envío INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO con ajustes.

- Minutos lvr - Transferencias SUI - SDPUGT / SDPUGT - SUI
- Minutos Inbound - Outbound
- Adherencia

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 vie, 9 sept 2022 a las 9:12, Diego Andres Mateus Landinez (<dmateus@superservicios.gov.co>) escribió:

Buen día

De acuerdo con la reunión de la día de hoy, solicitamos el ajuste en las novedades de agente, en la fecha indicada cambiando el 08 de agosto por el 13 de agosto, el primero de agosto no hubo backup por lo cual se solicita el ajuste en este día para el informe y pre-factura correspondiente a la campaña SUI, para proceder a aprobar y radicar.

Muchas Gracias

El jue, 8 sept 2022 a las 10:51, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:

Buenos días,

Adjunto y envío archivo soporte con la adición de los días

Saludos

4. Aprobación prefactura y documentos anexos SSPD. El día 12/09/2022 una vez efectuados los ajustes por el contratista se aprueba la prefactura y el informa de agosto como se evidencia a continuación:

Informe y Pre-factura de Agosto 2022.

Externo

Recibidos



12 sept
2022, 7:49

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

para Fabian, Daniel, Yurany, Ana, mi

Buen día Fabián

Envío la prefactura aprobada por los grupos SUI para continuar con el proceso de generación de la factura

Muchas gracias

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

De: **Cristian Camilo Ramirez Gonzalez** <ccramirez@superservicios.gov.co>

Date: lun, 12 de sep. de 2022 7:38 a. m.

Subject: Fwd: Informe y Pre-factura de Agosto 2022.

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

Cc: Ana Milena Parra Carrero <amparra@superservicios.gov.co>, Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>

Buen día;

Se aprueba radicación de informe correspondiente al periodo de agosto 2022.

Saludos

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

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

Date: lun, 12 sept 2022 a las 7:34

Subject: Fwd: Informe y Pre-factura de Agosto 2022.

To: Cristian Camilo Ramirez Gonzalez <ccramirez@superservicios.gov.co>

Buen día Cristian envió la factura del mes de agosto para su aprobación y envió al proveedor, muchas gracias.

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

De: **Ana Milena Parra Carrero** <amparra@superservicios.gov.co>

Date: lun, 12 de sep. de 2022 6:21 a. m.

Subject: Fwd: Informe y Pre-factura de Agosto 2022.

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

Cc: Daniela Vanessa Villalba Muñoz <dvillalba@superservicios.gov.co>, Gloria Ines Leon <gileon@superservicios.gov.co>, Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>

Buenos días para todos

Estimado Diego

Por parte del Grupo SUI AAA se aprueba la radicación del informe de gestión correspondiente al mes de agosto del 2022.

Solo se debe tener en cuenta el comentario de Yurany Suárez. Por favor indícame si desde tu grupo también lo aprueban para comunicarle al proveedor lo más pronto posible.

Quedo atenta

----- Mensaje reenviado -----

De: **Yurany Suarez Nuñez** <ysuarez@superservicios.gov.co>

Fecha: El dom, 11 de sep. de 2022 a la(s) 8:58 p.m.

Asunto: Informe y Pre-factura de Agosto 2022.

Para: Ana Milena Parra Carrero <amparra@superservicios.gov.co>

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

Buenas Noches,

Se envía informe y prefectura de Agosto 2022 aprobada.

Por favor comunicar al proveedor, para que proceda con la radicación.

NOTA: La única modificación que se debe realizar es en la prefectura, Son **29 días** a facturar por un agente.



"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.

--

Ana Milena Parra Carrero

Profesional Especializada

Coordinadora Grupo SUI

Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

PBX (57-1) 6913005

amparra@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.

--

CRISTIAN CAMILO RAMÍREZ GONZÁLEZ

Coordinador Grupo SUI para el Sector Energía y Gas

Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

PBX: (57+1) 601 6913005

ccramirez@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.

2 archivos adjuntos

5. Radicación Factura Plataforma Olimpia.

El día 14 de septiembre del 2022, se recibió y aprobó la factura CNCB76072 correspondiente al cobro para el mes de agosto de la campaña SUI, en el aplicativo Olimpia, como se evidencia en la siguiente imagen:

Factura Electrónica | SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS - MILTON EDUARDO BAYONA BONILLA - Última Ingresos: 04/10/2022 18:01:02 | Min-Hacienda Producción

Documentos Recepción Gestionados

En esta pestaña podrá visualizar los documentos gestionados por el usuario.

Información

Número Documento: Proveedor: COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S Estado:

Fecha Inicio: 01-09-2022 Fecha Fin: 07-10-2022 Aprobado Por: Todos

| Proveedor | Documento Proveedor | Tipo Documento | Número Documento | Fecha Emisión | Valor Total | Recibido | Aprobado por | Estado | Observación |
|-------------------------------------|---------------------|----------------|------------------|---------------------|-------------|---------------------|-------------------------------|----------|-------------------------|
| COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S | 800219668 | Factura | CNCB76072 | 14/9/2022, 12:00:00 | 3961475 | 14/9/2022, 20:16:53 | MILTON EDUARDO BAYONA BONILLA | Aprobado | la descripción de los s |

Exportar a Excel

6. Aprobación de Factura Olimpia.

Factura Electrónica by olimpia

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS - MILTON EDUARDO BAYONA BONILLA
Último Ingreso: 04/10/2022 18:01:02
MinHacienda Producción

Documentos Recepción Gestionados

En esta pestaña podrá visualizar los documentos gestionados por el usuario.

Recepción

Información

Número Documento:

Proveedor:

Estado:

Fecha Inicio:

Fecha Fin:

Aprobado Por:

| Proveedor | Documento Proveedor | Tipo Documento | Número Documento | Fecha Emisión | Valor Total | Recibido | Aprobado por | Estado | Observación | |
|-----------|-------------------------------------|----------------|------------------|---------------|---------------------|----------|---------------------|-------------------------------|-------------|------------------------|
| 1 | COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S | 800209668 | Factura | CNCB76072 | 14/9/2022, 12:00:00 | 3961475 | 14/9/2022, 20:16:53 | MILTON EDUARDO BAYONA BONILLA | Aprobado | la descripción de los: |

página 1 de 1 | Registros 1 al 1 de 1

Exportar a Excel