

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



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

Prefectura Superservicios mayo 2022

5 mensajes

Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiac.com> 7 de junio de 2022, 23:58
Para: Franklin Rene Guzman <frguzman@superservicios.gov.co>, Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>, Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>
Cc: Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

Buenas tardes;

Según lo verificado, comparto la prefectura de mayo, para su verificación y aprobación en la reunión de conciliación.

- Minuto IVR SUI: OK
- Minuto IVR DGT: OK
- Transferencia de chat SUI: No aplica por el momento
- Transferencia de chat DGT: No aplica por el momento
- Transferencia de llamadas SUI: OK
- Transferencia de llamadas DGT: OK
- Interacciones Chatbot dumb :0 No aplica por el momento

Informes próximos a entregar.

Gracias

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.

2 adjuntos

 **PREFACTURA MAYO 2022.xlsx**
186K

 **Repositorios y soportes Superservicios Mayo 2022.xlsx**
1056K

Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiac.com>
Para: Franklin Rene Guzman <frguzman@superservicios.gov.co>, Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>, Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>
Cc: Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

8 de junio de 2022, 0:08

Buenas tardes;

Corrijo la factura inicialmente enviada, dado que se cometió un error en el primer ítem.

Adjunto la prefactura correcta

Cordialmente.

emergia

www.emergiac.com

Fabián Esteban Antonio López

Gerente de operaciones

Unidad de negocio



 **(1) 7454040 ext 3039 | 304 2913465**

 **Calle 98 70 -91 Sede Pontevedra Bogotá**

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

[El texto citado está oculto]

2 adjuntos

 **PREFACTURA MAYO 2022.xlsx**
186K

 **Repositorios y soportes Superservicios Mayo 2022.xlsx**
1056K

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

8 de junio de 2022, 10:51

[El texto citado está oculto]

2 adjuntos

 **PREFACTURA MAYO 2022.xlsx**
186K

 **Repositorios y soportes Superservicios Mayo 2022.xlsx**
1056K

Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>
Para: Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>

8 de junio de 2022, 11:11

psi

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

De: **Diego Andres Mateus Landinez** <dmateus@superservicios.gov.co>
Date: mié, 8 jun 2022 a las 10:27
Subject: Re: Prefectura Superservicios mayo 2022
To: Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiac.com>

Buen dia fabián una duda cuando se remite el informe de actividades del mes de mayo?

[El texto citado está oculto]

--

Cordialmente**DIEGO ANDRÉS MATEUS LANDINEZ**

Profesional Especializado Grupo SUI para el sector de Energía y Gas
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
PBX: (57-1) 6913005 - Extensión 2080
www.superservicios.gov.co
www.sui.gov.co
dmateus@superservicios.gov.co
Bogotá, D.C., Colombia

--

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.

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

8 de junio de 2022, 11:22

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

Cc: Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>, Franklin Rene Guzman <frguzman@superservicios.gov.co>, Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>, Andres Javier Lara Agudelo <ajlara@superservicios.gov.co>

Buen día Fabian y Daniel

Solicitamos por favor los soportes de los pagos de parafiscales para iniciar a realizar los cruces en los valores, de igual forma solicito por favor el envío de los informes de actividades realizadas durante el mes de mayo.

Quedo atento a sus comentarios, Gracias

[El texto citado está oculto]

[El texto citado está oculto]

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



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

Observaciones Informe de Gestión del Centro de Contacto Mayo 2022 - Superservicios SUI

11 mensajes

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

13 de junio de 2022, 17:22

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

Cc: Mery Castro Suarez <mercastro@superservicios.gov.co>, Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>, Ana Milena Parra Carrero <amparra@superservicios.gov.co>, Cristian Camilo Ramirez Gonzalez <ccramirez@superservicios.gov.co>

Buenas Tardes para todos,

Se adjunta informes con las observaciones que se tienen con referencia al [Informe de Gestión del Centro de Contacto mayo 2022](#).

Por otra parte, se agendó reunión para el día de mañana para validar observaciones y así mitigar inconsistencias para los próximos informes.

Quedo atenta a sus comentarios.

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

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

Date: vie, 10 jun 2022 a las 13:26

Subject: Re: Informe de Gestión del Centro de Contacto Mayo 2022 - Superservicios SUI

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

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

Se adjunta

- Minutos IVR
- Minutos Inbound/Outbound y Intercall
- Encuesta Mayo
- Ans - Tipificación
- Indicadores mes, semanal y diario / Nivel de servicio - Nivel de atención - TMO // Adherencia por agente - TMO - Nivel de ocupación
- Mesas de ayuda

Quedo atento

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, 9 jun 2022 a las 19:14, Daniel Zambrano Garzon (<dzambranog@emergiac.com>) escribió:
Buenos tardes, te remito informe de superservicios de la línea SUI.

Quedo atento a tus comentarios o información adicional

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

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

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

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

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

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

2 adjuntos

 **INFORME MENSUAL CALIDAD SUPERSERVICIOS MAYO 2022.pdf**
652K

 **Informe de Gestión del Centro de Contacto Mayo 2022 SUI_Observaciones..pdf**
1117K

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

16 de junio de 2022, 11:13

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

Cc: Mery Castro Suarez <mercastro@superservicios.gov.co>, Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>, Ana Milena Parra Carrero <amparra@superservicios.gov.co>, Cristian Camilo Ramirez Gonzalez <ccramirez@superservicios.gov.co>

Buen Día,

No hemos recibido informe de mayo del 2022 con las correcciones indicadas.

[El texto citado está oculto]

Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiac.com>

16 de junio de 2022, 14:57

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

Cc: Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>, Mery Castro Suarez <mercastro@superservicios.gov.co>, Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>, Ana Milena Parra Carrero <amparra@superservicios.gov.co>, Cristian Camilo Ramirez Gonzalez <ccramirez@superservicios.gov.co>

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 electrónico: Grupoauditorcalidad@emergiac.com”

[El texto citado está oculto]

[El texto citado está oculto]



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

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

[El texto citado está oculto]

15 adjuntos

-  **ANS.xlsx**
10K
-  **Transferencia Mayo.xlsx**
638K
-  **Tmo_Adherencia_Llamadas_Niveldeservicio.xlsx**
633K
-  **MinutosSUI_MinutosIVR.xlsx**

629K

 **Mesas de Ayuda Mayo del 2022_ SUI.xlsx**
999K **AD Leidy Vanessa Marulanda Martinez 18.05.22.pdf**
55K **mafars041.pdf**
377K **Leidy Vanessa Marulanda Martinez CC (1).pdf**
189K **CNC-Certificado Parafiscales May2022.pdf**
209K **Camara Comercio Cnc 110222 Ok.pdf**
158K **RUT CNC.pdf**
785K **Leidy Vanessa Marulanda Martinez TP.pdf**
230K **PREFACTURA MAYO 2022.xlsx**
186K **Informe de Gestión del Centro de Contacto Mayo 2022 SUI..pdf**
1187K **SUPERSERVICIOS PARAFISCALES.pdf**
172K

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

17 de junio de 2022, 14:35

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

Cc: Mery Castro Suarez <mercastro@superservicios.gov.co>, Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>, Ana Milena Parra Carrero <amparra@superservicios.gov.co>, Cristian Camilo Ramirez Gonzalez <ccramirez@superservicios.gov.co>

Buenas Tardes para todos,

Por favor Daniel, enviar correcciones según lo indicado vía chat.

Muchas Gracias.

Quedo atenta.

[El texto citado está oculto]

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

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

Cc: Andres Javier Lara Agudelo <ajlara@superservicios.gov.co>, Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>

Envío el correo que si tiene parafiscales, quedo atento para reunirnos, a revisar y aprobar la prefectura.

[El texto citado está oculto]

--

Cordialmente

DIEGO ANDRÉS MATEUS LANDINEZ

Profesional Especializado Grupo SUI para el sector de Energía y Gas

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

PBX: (57-1) 6913005 - Extensión 2080

www.superservicios.gov.co

www.sui.gov.co

dmateus@superservicios.gov.co

Bogotá, D.C., Colombia

[El texto citado está oculto]

15 adjuntos

 **ANS.xlsx**
10K

 **Transferencia Mayo.xlsx**
638K

 **Tmo_Adherencia_Llamadas_Niveldeservicio.xlsx**
633K

 **MinutosSUI_MinutosIVR.xlsx**
629K

 **Mesas de Ayuda Mayo del 2022_ SUI.xlsx**
999K

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

 **mafars041.pdf**
377K

 **Leidy Vanessa Marulanda Martinez CC (1).pdf**
189K

 **CNC-Certificado Parafiscales May2022.pdf**
209K

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

 **RUT CNC.pdf**
785K

 **Leidy Vanessa Marulanda Martinez TP.pdf**
230K

 **PREFACTURA MAYO 2022.xlsx**
186K

 **Informe de Gestión del Centro de Contacto Mayo 2022 SUI..pdf**
1187K

 **SUPERSERVICIOS PARAFISCALES.pdf**
172K

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

21 de junio de 2022, 12:05

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

Cc: Andres Javier Lara Agudelo <ajlara@superservicios.gov.co>, Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>, Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiac.com>, Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

Buen dia Daniel por favor revisar los comentarios y ajustar el informe.

[El texto citado está oculto]

 **Informe de Gestión del Centro de Contacto Mayo 2022 SUI..pdf**
1145K

Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

21 de junio de 2022, 15:51

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

Cc: Franklin Rene Guzman <frguzman@superservicios.gov.co>, Andres Javier Lara Agudelo <ajlara@superservicios.gov.co>, Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>, Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiac.com>

Buenas tardes,

De acuerdo a los comentarios que anteceden a este correo, remito informe con ajustes realizados

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 texto citado está oculto]

 **Informe de Gestión del Centro de Contacto Mayo 2022 SUI.pdf**
1204K

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

23 de junio de 2022, 10:54

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

Cc: Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>, Mery Castro Suarez <mercastro@superservicios.gov.co>, Ana Milena Parra Carrero <amparra@superservicios.gov.co>

Buen Día,

Comparto acta de la reunión del día.

Se realizaron las siguientes observaciones con referencia al informe de Gestión mayo 2022:

1. La gráfica de media hora, los datos no están coincidiendo.
2. TMO por agente Min. y Max.
3. Adherencia, falta la incapacidad de Johana Suan.
4. En la prefectura se debe modificar la cantidad de minutos IVR, están facturando menos minutos de los indicados en el informe.

Como compromiso la empresa CONALCREDITOS, enviará la factura e informe antes de las dos de la tarde del día de hoy.

[El texto citado está oculto]

 **230622 Observación Informe BPO Mayo 2022 II.xlsx**
1059K

Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

23 de junio de 2022, 13:04

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

Cc: Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiac.com>, Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>, Mery Castro Suarez <mercastro@superservicios.gov.co>, Ana Milena Parra Carrero <amparra@superservicios.gov.co>

Buenas tardes,

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

1. La gráfica de media hora, los datos no están coincidiendo. **Rta: Se realiza nueva gráfica coincidiendo los datos**
2. TMO por agente Min. y Max. **Rta: Se realiza tabla con escala por TMO/AHT**
3. Adherencia, falta la incapacidad de Johana Suan. **Rta: Se realiza nota con la observación y cubrimiento de la incapacidad**
4. En la prefectura se debe modificar la cantidad de minutos IVR, están facturando menos minutos de los indicados en el informe. **Rta: Se realiza 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 texto citado está oculto]

 **Informe de Gestión del Centro de Contacto Mayo 2022 SUI.pdf**
1291K

Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiac.com>

23 de junio de 2022, 13:30

Para: Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>

Cc: Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>, Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>, Mery Castro Suarez <mercastro@superservicios.gov.co>, Ana Milena Parra Carrero <amparra@superservicios.gov.co>

Buenas tardes,

Adjunto la prefectura con las modificaciones solicitadas.

Cordialmente.

emergia

www.emergiac.com



Fabián Esteban Antonio López
Gerente de operaciones
Unidad de negocio

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

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

[El texto citado está oculto]

 **PREFACTURA MAYO 2022.xlsx**
186K

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

24 de junio de 2022, 12:18

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

Cc: Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>, Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>, Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>, Mery Castro Suarez <mercastro@superservicios.gov.co>

Buen dia para todos

Yurany por favor verifiquemos con Prioridad Alta lo remitido por el BPO para el informe del periodo comprendido de mayo de 2022.

Quedo atenta

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

[El texto citado está oculto]

Verificación observaciones Proveedor BPO Mayo 2022

**Nota: Se realizó verificación conjunta entre Grupo SUI y el
proveedor**

CONTROL DE ASISTENCIA



LUGAR: <https://meet.google.com/rwm-iwwy-zks?authuser=0>

ORGANIZADOR: Diego Andres Mateus Landinez

TEMAS A TRATAR: Revisión de Informe de Gestión del Centro de Contacto mayo 2022 BPO – ConalCreditos.

Fecha:	junio 14 de 2022
Hora Inicio:	4:00 p.m
Hora Fin:	5:11 p.m

Mediante el registro en el presente formato, usted autoriza a la Superservicios para la recolección, almacenamiento y uso de audio, video, fotografía y demás datos personales, con la finalidad de “registrar la evidencia de asistencia a la mesa de trabajo, evento de formación y/o participación en una video conferencia”. Como Titular de la información usted tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente. Para consultas y reclamos comuníquese al correo electrónico: sspd@superservicios.gov.co y demás canales habilitados para tal fin, en virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012. Mayor información consúltela en nuestro Manual de Políticas de Tratamiento de datos personales MC-M-002, disponible en <https://www.superservicios.gov.co/politica-tratamiento-datos> y en la plataforma SIGME.

ASISTENTES

NOMBRE(S) Y APELLIDOS	CARGO	TELÉFONO	DEPENDENCIA/ENTIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
Diego Andres Mateus Landinez	Profesional Esp.	-	GSE&G	dmateus@superservicios.gov.co	Conexión Virtual
Cristian Camilo Ramirez Gonzalez	Coordinador GSE&G	-	GSE&G	ccramirez@superservicios.gov.co	Conexión Virtual
Fabian Esteban Antonio Lopez	Gerente de operaciones	-	BPO - ConalCreditos.	fantonio@emergiac.com	Conexión Virtual
Daniel Zambrano Garzon	Supervisor Contact Center	-	BPO - ConalCreditos.	dzambranog@emergiac.com	Conexión Virtual
Yurany Suárez Núñez	Funcionaria	2528	Grupo SUI AAA	ysuarez@superservicios.gov.co	Conexión Virtual
Mery Castro Suarez	Funcionaria	-	Grupo SUI AAA	mercastro@superservicios.gov.co	Conexión Virtual

DESARROLLO, ACUERDOS Y/O CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

El inicio de operación de Call Center fue el 02 de mayo del 2022.

Se realizaron las siguientes observaciones con referencia al informe de Gestión mayo 2022:

1. Validar Disponibilidad tecnológica es 98.2% o 99%.
2. Estadísticas IVR, Están facturando Minutos fuera del horario de atención; conalcreditos realiza aclaración sobre este tema e indica que es una línea 7*24 y por tal razón se debe facturar.
3. No deben registrar las gráficas con referencia a la campaña SDUGT.
4. Se solicita aclaración del porcentaje de Adherencia.
5. Deber realizar una aclaración en el ítem indicadores de gestión con referencia a la fecha.
6. Las gráficas deben tener nombres y que los datos se entiendan.
7. Falta Adherencia y TMO por agentes.
8. En el ítem de Mesas de Ayuda los datos registrados no coinciden con el anexo enviado a conalcedritos.
9. En la Evaluación de satisfacción, más claridad en las gráficas.
10. En el informe de calidad solo deben ir registrado los agentes del SUI.

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA
Corrección de Informe de Gestión Mayo 2022.	15/06/2022	Daniel Zambrano Garzon	Conexión Virtual
Validar con el Grupo de Financiera de la SSPD tema de Parafiscales.		Grupos SUI AAA y GRUPO SUI GSE&G	Conexión Virtual

OBSERVACIONES Y/O ANEXOS Cierre de acta

Próxima Reunión:

Cierre de acta

The screenshot shows a Google Meet browser window. The address bar displays the URL: <https://meet.google.com/nwm-jwwy-zks?authuser=0&pli=1>. The browser tabs include "Informe de Gestión del Centro" and "Meet - REVISION INFORME". The meeting interface features seven participants in a grid:

- Cristian Camilo Ramirez Gonzalez
- Yurany Suarez Nuñez
- Diego Andres Mateus Landinez
- Mery Castro Suarez (represented by an orange circle with a white 'M')
- Daniel Zambrano Garzon
- Fabian Esteban Antonio Lopez
- Tú

The bottom of the window shows the Windows taskbar with various application icons and the system tray displaying the time as 5:11 p.m. on 14/06/2022. The meeting title at the bottom left is "17:11 | REVISION INFORME BPO -CONALCENTER".

CONTROL DE ASISTENCIA



LUGAR: <https://meet.google.com/gdw-ofpa-rzw?hs=122&authuser=0>

ORGANIZADOR: Yurany Suárez Núñez

TEMAS A TRATAR: Observación Informe BPO Mayo 2022 II

Fecha: junio 23 de 2022

Hora Inicio: 10:00 a.m

Hora Fin: 10:25 a.m

Mediante el registro en el presente formato, usted autoriza a la Superservicios para la recolección, almacenamiento y uso de audio, video, fotografía y demás datos personales, con la finalidad de “registrar la evidencia de asistencia a la mesa de trabajo, evento de formación y/o participación en una video conferencia”. Como Titular de la información usted tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente. Para consultas y reclamos comuníquese al correo electrónico: sspd@superservicios.gov.co y demás canales habilitados para tal fin, en virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012. Mayor información consúltela en nuestro Manual de Políticas de Tratamiento de datos personales MC-M-002, disponible en <https://www.superservicios.gov.co/politica-tratamiento-datos> y en la plataforma SIGME.

ASISTENTES

NOMBRE(S) Y APELLIDOS	CARGO	TELÉFONO	DEPENDENCIA/ENTIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
Diego Andres Mateus Landinez	Profesional Esp.	-	GSE&G	dmateus@supervicios.gov.co	Conexión Virtual
Fabian Esteban Antonio Lopez	Gerente de operaciones	-	BPO - ConalCreditos.	fantonio@emergiac.com	Conexión Virtual
Daniel Zambrano Garzon	Supervisor Contact Center	-	BPO - ConalCreditos.	dzambranog@emergiac.com	Conexión Virtual
Yurany Suárez Núñez	Funcionaria	2528	Grupo SUI AAA	ysuarez@superservicios.gov.co	Conexión Virtual

DESARROLLO, ACUERDOS Y/O CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

Buen Día,

Comparto acta de la reunión del día.

Se realizaron las siguientes observaciones con referencia al informe de Gestión mayo 2022:

1. La gráfica de media hora, los datos no están coincidiendo.
2. TMO por agente Min. y Max.
3. Adherencia, falta la incapacidad de Johana Suan.
4. En la prefectura se debe modificar la cantidad de minutos IVR, están facturando menos minutos de los indicados en el informe.

Como compromiso la empresa CONALCREDITOS, enviará la factura e informe antes de las dos de la tarde del día de hoy.

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA
Corrección de Informe de Gestión Mayo 2022.	23/06/2022	Daniel Zambrano Garzon	Conexión Virtual
<p>The screenshot shows a Zoom meeting interface. The main window displays a Google Sheets spreadsheet with columns A through F. The data includes various activity codes (e.g., Ipo01-1, Ipo02-2) and numerical values. The spreadsheet is shared with participants. On the right side of the Zoom window, there is a grid of video feeds for participants: Diego Andres Mateus Landinez, Fabian Esteban Arreola Lopez, Yurany Suarez Nuñez, Daniel Zambrano Garzon, and Tu. The Zoom meeting title is 'Observación Informe BPO Mayo 2022'.</p>			



Próxima Reunión:

Cierre de acta

**Aprobación factura y
documentos anexos
Mayo 2022**



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

Informe y Pre-factura de mayo 2022.

7 mensajes

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

28 de junio de 2022, 7:49

Para: Ana Milena Parra Carrero <amparra@superservicios.gov.co>, Cristian Camilo Ramirez Gonzalez <ccramirez@superservicios.gov.co>

Cc: Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>, Mery Castro Suarez <mercastro@superservicios.gov.co>

Buen Día para todos,

Se envía informe y prefactura de mayo 2022 aprobada.

Por favor comunicar al proveedor, para que proceda a la presentación y radicación.

NOTA: Está información fue validada con Diego Mateus.

Quedamos atentos.

2 adjuntos

 **PREFACTURA MAYO 2022 (3)_O.k..xlsx**
186K

 **Informe de Gestión del Centro de Contacto Mayo 2022 SUI-3_o.k..pdf**
1244K

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

28 de junio de 2022, 13:26

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

Cc: Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>, Gloria Ines Leon <gileon@superservicios.gov.co>, Daniela Vanessa Villalba Muñoz <dvillalba@superservicios.gov.co>, Cristian Camilo Ramirez Gonzalez <ccramirez@superservicios.gov.co>, Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>

Estimada Mery

Remitimos el Informe del mes de Mayo de 2022, revisado y aprobado por el Grupo SUI AAA, para tu conocimiento y fines pertinentes.
Por instrucción del Delegado AAA debe llevar también tu visto bueno.

Quedo atenta a tus comentarios para que procedan a Presentar y Radicar

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

[El texto citado está oculto]



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

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





"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 adjuntos

 **PREFACTURA MAYO 2022 (3)_O.k..xlsx**
186K

 **Informe de Gestión del Centro de Contacto Mayo 2022 SUI-3_o.k..pdf**
1244K

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

28 de junio de 2022, 14:05

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

Cc: Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>, Gloria Ines Leon <gileon@superservicios.gov.co>, Daniela Vanessa Villalba Muñoz <dvillalba@superservicios.gov.co>, Cristian Camilo Ramirez Gonzalez <ccramirez@superservicios.gov.co>, Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>

Buena tarde respetada Coordinadora Ana Milena, desde el aspecto formal me encuentro acorde, agradezco continuar con el proceso.

Muchas gracias.

Cordialmente,

MERY CASTRO SUÁREZ
P. E . de la SSPD.

[El texto citado está oculto]

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

28 de junio de 2022, 14:45

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

Cc: Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>, Gloria Ines Leon <gileon@superservicios.gov.co>, Daniela Vanessa Villalba Muñoz <dvillalba@superservicios.gov.co>, Cristian Camilo Ramirez Gonzalez <ccramirez@superservicios.gov.co>, Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>

Estimado Cristian,

Por parte de Grupo SUI AAA

Se aprueba informe y pre factura correspondiente al mes de Mayo 2022 por parte de la Delegada AAA. Para tu conocimiento y fines pertinentes. De estar de acuerdo por favor proceder con el envío al Proveedor.

Gracias y quedo atenta a tus comentarios.

[El texto citado está oculto]

[El texto citado está oculto]

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

28 de junio de 2022, 16:04

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

Cc: Mery Castro Suarez <mercastro@superservicios.gov.co>, Yurany Suarez Nuñez <ysuarez@superservicios.gov.co>, Gloria Ines Leon <gileon@superservicios.gov.co>, Daniela Vanessa Villalba Muñoz <dvillalba@superservicios.gov.co>, Diego Andres Mateus Landinez <dmateus@superservicios.gov.co>

Buena tarde compañeros;

Una vez revisada la información, se aprueban documentos para generación de factura y radicación en ventanilla única con los anexos. Gracias.

Saludos

[El texto citado está oculto]

--

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

[El texto citado está oculto]

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

28 de junio de 2022, 16:13

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

Cc: 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>, Mery Castro Suarez <mercastro@superservicios.gov.co>, Gloria Ines Leon <gileon@superservicios.gov.co>

Buen tarde Fabian

Por favor generar la factura correspondiente al mes de Mayo y proceder a radicar con los respectivos anexos, a la mayor brevedad posible

Muchas Gracias.

[El texto citado está oculto]

--

Cordialmente

DIEGO ANDRÉS MATEUS LANDINEZ

Profesional Especializado Grupo SUI para el sector de Energía y Gas

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

PBX: (57-1) 6913005 - Extensión 2080

www.superservicios.gov.co

www.sui.gov.co

dmateus@superservicios.gov.co

Bogotá, D.C., Colombia

[El texto citado está oculto]

Fabian Esteban Antonio Lopez <fantonio@emergiac.com>

28 de junio de 2022, 17:38

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

Cc: Daniel Zambrano Garzon <dzambranog@emergiac.com>, 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>, Mery Castro Suarez <mercastro@superservicios.gov.co>, Gloria Ines Leon <gileon@superservicios.gov.co>

Buenas tardes;

Quedamos a la espera de autorización de [+Franklin Rene Guzman](#) para enviar a emitir la factura.

Cordialmente.

emergia

www.emergiac.com



Fabián Esteban Antonio López

Gerente de operaciones

Unidad de negocio



(1) 7454040 ext 3039 | 304 2913465



Calle 98 70 -91 Sede Pontevedra Bogotá

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

[El texto citado está oculto]

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.