

## **Luz Elena Viedman**

---

**De:** Fredy Martinez <gerencia@acabadospisomafil.com>  
**Enviado el:** Jueves, 02 de febrero de 2017 02:37 p.m.  
**Para:** Andres Delgado; info  
**CC:** Luz Elena Viedman; 'Marfil - Yury Garcia'  
**Asunto:** Queja

Sr(es):  
Abka Colombia  
Ciudad

### **REF: QUEJA E INCONFORMIDAD**

Por medio del presente y haciendo uso de los medios legales, estamos instaurando la queja e inconformidad al servicio prestado por su empresa y bajo contrato firmado por ambas partes, el cual estipula el mantenimiento preventivo de los equipos suministrados en calidad de arrendamiento de las impresoras multifuncional es RICOH, a la fecha y con mas de 1 año de uso, según el contrato estipula las visitas preventivas a estos, pero a la fecha no se ha realizado el primero. Por esto las maquinas presentan averías, ruidos, mal funcionamiento y no están prestando el debido funcionamiento de este. El día lunes 30 de Febrero de 2017 se solicito a la Sra Esperanza, quien atendió la llamada, a la cual se le informaron las inconformidades y requerimientos a los cuales quedaron radicados bajo los números de tickets 29698 y 29697, se comprometieron a dar solución el día 1 de Febrero de 2017, a la fecha no fue cumplida este requerimiento y no se obtuvo ninguna llamada de cancelación.

### **INCONFORMIDADES**

1. Equipos se encuentran en mal funcionamiento
2. De acuerdo a una revisión técnica quedaron de traer un repuesto y vamos para 4 meses y seguimos esperando
3. No se han realizado los mantenimientos preventivos a los equipos de acuerdo a cláusula del contrato
4. Se piden los servicios y no llegan a la fechas expuestas.

Requerimos de forma urgente se nos sea solucionadas estas inconformidades

Atento a sus comentarios

Fredy A. Martinez G.



[www.abkacolombia.com](http://www.abkacolombia.com)

Santiago de Cali, 03 de Febrero de 2017.

Señor

**Fredy Martinez**

Acabados y Pisos Marfil

Asunto: Respuesta a inconformidad radicada 02 de Febrero 2017.

Cordial Saludo,

Agradecemos el correo electrónico enviado el día de hoy y pedimos disculpas por los inconvenientes presentados, nuestro propósito es proporcionar el mejor servicio y conscientes de nuestro compromiso con ustedes ya tomamos las acciones correctivas necesarias para que esta situación no se vuelva a presentar. El día de hoy se va a realizar el mantenimiento correctivo y preventivo, correspondiente al primer semestre del año 2017 y estaremos enviando la próxima semana el cronograma de revisión para detectar con anterioridad cualquier posible daño y solución. Nuestro deseo es seguir contando con ustedes como nuestro cliente y realizaremos seguimiento a sus solicitudes para garantizarles un servicio eficaz y oportuno.

Agradezco la atención a la presente y esperando acepten nuestras disculpas,

Atentamente,

VIVIANA GRISALES

Servicio al cliente

[callcenter@abkacolombia.com](mailto:callcenter@abkacolombia.com)

---

**PBX: 524 70 02/4860055/58/59 Cali: Avenida 5N 29AN - 57 Edificio Grupo Empresarial  
Abka**

**Bogotá: Carrera 27A 40A - 22 Barrio La Soledad  
[info@abkacolombia.com](mailto:info@abkacolombia.com)**



PBX CALI : (2) 5247002

PBX BOGOTA: (1) 4706684

[www.abkacolombia.com.co](http://www.abkacolombia.com.co)

[info@abkacolombia.com](mailto:info@abkacolombia.com)

[infobogota@abkacolombia.com](mailto:infobogota@abkacolombia.com)

Santiago de Cali, Octubre 06 de 2016

Señores

ACABADOS Y PISOS MARFIL S.A.S.

Atte. CAMILA MENDEZ/FREDY MARTINEZ

Dirección: CALLE 135 No.50-34

Teléfono: 5203696/3186129603

Ciudad: BOGOTA

ASUNTO : AVISO DE PRIVACIDAD Y AUTORIZACION EXPRESA PARA EL  
TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Respetado cliente,

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 (tratamiento de sus datos personales), adjunto los siguientes documentos para ser diligenciados y enviar a nuestra dirección Avenida 5Norte N°29AN-57 B/San Vicente ó al correo [coordinación@abkacolombia.com](mailto:coordinación@abkacolombia.com)

- Documento de aviso de privacidad y autorización expresa para el tratamiento de datos personales.
- Política de tratamiento de datos de la empresa ABKA COLOMBIA S.A.S. para su conocimiento.

Agradezco la atención a la presente y esperando una pronta respuesta, me suscribo.

Atentamente,

LUZ ELENA VIEDMAN ZAMORA

Coordinación Outsourcing

[coordinación@abkacolombia.com](mailto:coordinación@abkacolombia.com)

Teléfono. 5247002 Ext. 103

Acabados  
y pisos Marfil S.A.S.  
RECIBIDO PARA SU ESTUDIO  
NO IMPLICA ACEPTACION  
U. Santos

CALI : Avenida 5 N No. 29 AN 57  
BOGOTA: Calle 38 No. 29-26 LA SOLEDAD

TELÉFONOS : (2) 664 90 09 - (2) 664 83 83 GELULAR : 318 734 33 71  
TELÉFONOS : (1) 300 35 38 - (1) 300 35 38 GELULAR : 316 471 99 61



PBX CALI : (2) 5247002

PBX BOGOTA: (1) 4706684

[www.abkacolombia.com.co](http://www.abkacolombia.com.co)

[info@abkacolombia.com](mailto:info@abkacolombia.com)

[infobogota@abkacolombia.com](mailto:infobogota@abkacolombia.com)

### CIRCULAR No.005

PARA : TODOS NUESTROS CLIENTES.  
DE : AREA CONTABLE  
FECHA : SANTIAGO DE CALI, OCTUBRE 01 DE 2016  
ASUNTO : ESTADOS O MOVIMIENTOS DE CUENTA MENSUAL

Respetado cliente,

Con el fin de mantener actualizados los estados de cuenta mensual, adjunto movimiento a la fecha, en el cual se refleja las facturas generadas vs sus pagos realizados; en caso de presentar alguna inconsistencia, favor informar al correo [cartera@abkacolombia.com](mailto:cartera@abkacolombia.com) o se comunique a los teléfonos 5247002 ext. 115 o 108.

Es de vital importancia nos informen inmediatamente cuando se genere un pago de factura, para realizar el cruce contable pertinente y evitar como lo indica el contrato y las facturas se genere intereses de mora sobre los servicios prestados vencidos.

Agradezco la atención a la presente y deseándoles éxitos en sus labores diarias, me suscribo.

Atentamente,

LUZ ELENA VIEDMAN ZAMORA

Coordinación Outsourcing

RECIBIDO PARA SU ESTUDIO  
NO IMPLICA ACEPTACIÓN  
U. Santos

CALI : Avenida 5 N No. 29 AN 57  
BOGOTA: Calle 38 No. 29-26 LA SOLEDAD

TELÉFONOS : (2) 664 90 09 - (2) 664 83 83 CELULAR : 318 734 33 71  
TELÉFONOS : (1) 300 35 38 - (1) 300 35 38 CELULAR : 316 471 99 61



**ABKA COLOMBIA SAS**

Nit: 900110649

Dirección: AVDA 5 NORTE No 29 AN 57

Teléfono: 5247002 Fax: 5247002

**Estado de Cuenta**

Impreso el 08/10/2016 a las 09:44:17 a.m.

Página 1 de 1

**Señores** ACABADOS Y PISO MARFIL SAS  
**NIT / C.C** 900336437  
**Télefono** 1-5203696

Apreciado cliente:

Adjunto estado de cuenta con el fin de conciliar la información suministrada y en caso de presentar alguna inconsistencia favor informar al correo: [cartera@abkacolombia.com](mailto:cartera@abkacolombia.com).


Cuenta	Documento	Fecha	Vencimiento	Días	Saldo
3050501	AB - 24627	08/09/2016	18/09/2016	20	111.468.00
3050501	AB - 25379	08/10/2016	18/10/2016	-10	111.468.00
Saldo Total					222.936.00

Si el pago ya fue realizado, por favor enviar los soportes.

Agradecemos la atención a la presente y deseándole éxitos en sus labores diarias, me suscribo

Cordialmente,

Departamento de Cartera

  
RECIBIDO PARA SU ESTUDIO  
NO IMPLICA ACEPTACIÓN  
*V. Santos*



PBX CALI : (2) 5247002

PBX BOGOTA: (1) 4706684

[www.abkacolombia.com.co](http://www.abkacolombia.com.co)

[info@abkacolombia.com](mailto:info@abkacolombia.com)

[infobogota@abkacolombia.com](mailto:infobogota@abkacolombia.com)

## CIRCULAR No.004

PARA : TODOS NUESTROS CLIENTES.  
DE : GERENCIA FINANCIERA  
FECHA : SANTIAGO DE CALI, SEPTIEMBRE 01 DE 2016  
ASUNTO : COBRO DE INTERESES DE MORA

Respetado cliente,

Por política de la Gerencia Financiera de la empresa, se informa que partir del mes de Septiembre se generará factura por cobro de intereses de mora de la cartera vencida a la fecha, la cual se liquidará de acuerdo a la tasa legal vigente.

Por lo anterior se adjunta factura por concepto de intereses de mora.

Agradezco la atención a la presente y deseándoles éxitos en sus labores diarias, me suscribo.

Atentamente,

LUZ ELENA VIEDMAN ZAMORA

Coordinación Outsourcing

Acabados  
y pisos  
RECIBIDO PARA SU ESTUDIO  
NO IMPLICA ACEPTACIÓN  
U- Santos

CALI : Avenida 5 N No. 29 AN 57  
BOGOTA: Calle 38 No. 29-26 LA SOLEDAD

TELÉFONOS : (2) 664 90 09 - (2) 664 83 83 CELULAR : 318 734 33 71  
TELÉFONOS : (1) 300 35 38 - (1) 300 35 38 CELULAR : 316 471 99 61



PBX CALI : (2) 5247002

PBX BOGOTA: (1) 4706684

[www.abkacolombia.com.co](http://www.abkacolombia.com.co)

[info@abkacolombia.com](mailto:info@abkacolombia.com)

[infobogota@abkacolombia.com](mailto:infobogota@abkacolombia.com)

### CIRCULAR No.003

PARA : TODOS NUESTROS CLIENTES.  
DE : SERVICIO AL CLIENTE  
FECHA : SANTIAGO DE CALI, SEPTIEMBRE 01 DE 2016  
ASUNTO : ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE

Respetado cliente,

Para la organización es muy importante asegurar a nuestros clientes la satisfacción de sus necesidades, por esto nos gustaría conocer su opinión; para ello adjunto encuesta para su diligenciamiento y enviarla al siguiente correo:

[coordinacion@abkacolombia.com](mailto:coordinacion@abkacolombia.com)

Agradezco la atención a la presente y deseándoles éxitos en sus labores diarias, me suscribo.

Atentamente,

LUZ ELENA VIEDMAN ZAMORA

Coordinación Outsourcing

  
RECIBIDO PARA SU ESTUDIO  
NO IMPLICA ACEPTACIÓN

CALI : Avenida 5 N No. 29 AN 57  
BOGOTA: Calle 38 No. 29-26 LA SOLEDAD

TELÉFONOS : (2) 664 90 09 - (2) 664 83 83 CELULAR : 318 734 33 71  
TELÉFONOS : (1) 300 35 38 - (1) 300 35 38 CELULAR : 316 471 99 61

**Señores** ACABADOS Y PISO MARFIL SAS  
**NIT / C.C** 900336437  
**Télefono** 1- 5203696

Estimado cliente:

Revisando nuestra cartera, a la fecha encontramos que usted(es) presenta(n) un saldo en mora que relacionamos a continuación. Por lo cual apelamos a su comprensión y compromiso en la cancelación del saldo mencionado.

Cuenta	Documento	Fecha	Vencimiento	Días	Saldo
050501	AB - 21622	12/05/2016	22/05/2016	47	111.468,00
13050501	AB - 22419	09/06/2016	19/06/2016	19	111.468,00
13050501	AB - 23105	08/07/2016	18/07/2016	-10	111.468,00
<b>Saldo Total</b>					<b>334.404,00</b>

Si el pago ya fue realizado, por favor enviar los soportes al siguiente correo: [cartera@abkacolombia.com](mailto:cartera@abkacolombia.com)

Agradecemos la atención a la presente y deseándole éxitos en sus labores diarias, me suscribo

Cordialmente,

Departamento de Cartera

Acabados y pisos Marfil S.A.S.  
RECIBIDO PARA SU ESTUDIO  
NO IMPLICA ACEPTACIÓN  
U. Santos  
12-JUL-2016





PBX CALI : (2) 5247002

PBX BOGOTA: (1) 4706684

www.abkacolombia.com.co

info@abkacolombia.com

infobogota@abkacolombia.com

## CIRCULAR No.001-2016

PARA : TODOS NUESTROS CLIENTES  
DE : AREA FINANCIERA  
FECHA : SANTIAGO DE CALI, MARZO 01 DE 2016  
ASUNTO : Consignación o Transferencia Bancaria y envío de soporte de pago.

Cordial Saludo,

Comedidamente me permito informar a todos nuestros clientes que nos realizan pago por transferencia o consignación la nueva cuenta bancaria que a partir de la fecha se debe realizar los pagos a favor de la empresa ABKA COLOMBIA S.A.S.

Nombre de la cuenta **ABKA COLOMBIA S.A.S.**

Nombre del banco: **AV VILLAS**

Cuenta corriente **487-01498-7**

Se recomienda realizar pagos directamente en las oficinas de AV VILLAS y colocar en la referencia el NIT de la empresa que realiza el pago para poderlo identificar.

Así mismo detallo Link para realizar pagos virtuales PSE:

<https://www.pagosvirtualesavvillas.com.co/personal/pagos/3894>

Igualmente se solicita que una vez se realice el pago se envíe el soporte a los siguientes correos electrónicos:

[coordinacion@abkacolombia.com](mailto:coordinacion@abkacolombia.com)

[cartera@abkacolombia.com](mailto:cartera@abkacolombia.com)

Lo anterior con el fin que el área contable registre oportunamente el pago y no se genere cartera.

Agradezco la atención a la presente,

Atentamente,

LUZ ELENA VIEDMAN ZAMORA  
Coordinadora Outsourcing

CALI : Avenida 5 N No. 29 AN 57  
BOGOTA: Calle 38 No. 29-26 LA SOLEDAD

TELÉFONOS : (2) 664 90 09 - (2) 664 83 83 CELULAR : 318 734 33 71  
TELÉFONOS : (1) 300 35 38 - (1) 300 35 38 CELULAR : 316 471 99 61



PBX CALI : (2) 5247002  
PBX BOGOTA: (1) 4706884

info@abkacolombia.com  
infobogota@abkacolombia.com

Santiago de Cali, Febrero 1 de 2016.

Señores:  
**DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD/IMPUESTOS**

Referencia: **CERTIFICADO DE RENTACION AÑO GRAVABLE 2015**

La presente con el fin de solicitar a Ustedes la expedición de los Certificados de retención en la Fuente por RENTA, IVA, Industria y Comercio período 2015, practicada a nuestra compañía ABKA COLOMBIA SAS con NIT 900.110.649-6, lo anterior para dar cumplimiento a lo ordenado en el artículo 381 del Estatuto Tributario y con el propósito de conciliar para presentación de Medios Magnéticos.

Agradecemos el envío del certificado inicialmente al correo electrónico [cartera@abkacolombia.com](mailto:cartera@abkacolombia.com), [administrativo@abkacolombia.com](mailto:administrativo@abkacolombia.com), [coordinacion@abkacolombia.com](mailto:coordinacion@abkacolombia.com), posteriormente el original a la Avenida 5 Norte número 29AN- 57 en la ciudad de Santiago de Cali.

Recordamos a ustedes que la NO expedición del certificado es sancionado de acuerdo al Artículo 667 del Estatuto Tributario.

Atentamente,

**HERNANDO PEÑA BETANCUR**  
Contador Público TP 43688-T

*Acabados y pisos*  
*Acabados y pisos*  
NIT: 900.336.437-2

CALI: Avenida 5 N No. 29 AN 57  
BOGOTA: Calle 38 No. 29-26 LA SOLEDAD

TELÉFONOS : (2) 664 90 09 - (2) 664 83 83 CELULAR : 318 734 33 71  
TELÉFONOS : (1) 300 35 38 - (1) 300 35 38 CELULAR : 316 471 89 61

**Lina Lopez**

---

**De:** Marcela Garzon  
**Enviado el:** miércoles, 27 de enero de 2016 11:54  
**Para:** Lina Lopez; Luz Elena Viedman  
**CC:** Andres Delgado; Yesenia Castillo  
**Asunto:** ACLARACION CONTRATO ABKA - CORRECCION FACTURA  
**Datos adjuntos:** N.1121 ACABADOS Y PISOS EL MARFIL S.pdf

Buen día

Después de revisar el contrato, el **anexo 1** no presenta la aclaración de volumen que incluye por equipo, así que se realiza la modificación en dicho anexo (**para los dos equipos en total son 6.000 en volumen de copia o impresión**), adicional informamos que el descuento de las impresiones generadas como prueba (**100**) en la primera semana de diciembre, se realizara en esta facturación.

Cordialmente,

**MARCELA GARZÓN VASQUEZ**  
**ABKA COLOMBIA S.A.S.**  
Calle 38 # 29-26 La Soledad - Bogotá  
PBX. (1) 4706684 - 300 3537  
[comercialbogota@abkacolombia.com](mailto:comercialbogota@abkacolombia.com)