

## FORMATO: LISTA DE ASISTENTES REUNIONES EXTERNAS

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

Versión: 4.0

Fecha: 10/09/2019

Código: GDC-F-17

LUGAR: Bogotá-Capurganá-Acandi/Chocó – Plataforma Acceso Remoto "Anydesk" FECHA: 24-27/Agosto/2020 HORA: 9:00 AM a 9:30 AM

TEMA: Asistencia Técnica Remota - "Software Integrin"

PRESIDE: Ingeniero - Diego Bello

EQUIPO ACOMPAÑANTE: N/A

No.	NOMBRE	CARGO	ENTIDAD / MUNICIPIO	TELÉFONOS Y CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	SOLICITUDES/ TEMÁTICA	FIRMA
1	Lorena Pacheco	Secretaria de Facturación y PQR	Junta Administradora Capurganá Servicios Públicos	3113525631	jacasep.secrefacturacion@hot mail.com lorena.paar@gmail.com	Asistencia Técnica Software Integrin	Lorena P.A
2							
3	•						
4							
5							
6							
7							
8							

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que los modifiquen, adicionen o complementen, le informamos que usted puede conocer la Política de Tratamiento de los Datos Personales del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, a través del siguiente link: <a href="http://www.minvivienda.gov.co/ProcesosCorporativos/GPT-L-01%20Lineamiento%20tratamiento%



FORMATO: ACTA

**PROCESO: GESTION DOCUMENTAL** 

Versión: 4.0

Fecha: 10/09/2019

Código: GDC-F-01

## ACTA No. 046-2020

**FECHA:** Bogotá D.C., 24 y 27 de agosto de 2020

**HORA:** De 9:00 AM a 9:30 AM

**LUGAR:** Bogotá – Capurganá-Acandí/Chocó – Plataforma Acceso Remoto "Anydesk"

ASISTENTES: Lorena Pacheco, Secretaria de Facturación y PQR - JUNTA ADMINISTRADORA

CAPURGANÁ SERVICIOS PÚBLICOS.

**Diego Bello**, Ingeniero Contratista - Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

**INVITADOS**: N/A

**ORDEN DEL DIA: N/A** 

## **DESARROLLO:**

Asistencia técnica remota a la JUNTA ADMINISTRADORA CAPURGANÁ SERVICIOS PÚBLICOS. Recibimos correo electrónico de la Señorita Lorena Pacheco – Secretaria de Facturación y PQR de la Junta Administradora Capurganá Servicios Públicos, quien nos comunica lo siguiente: "Hola Diego, buen día. Quería comunicarte que no te respondí el último correo porque logré solucionar el problema, pero esta vez tengo un nuevo inconveniente al tratar de quitar el servicio de acueducto a un usuario del sistema, pero no ha sido posible. Te adjunto la foto y espero tu respuesta".

En relación con la solicitud realizada y la evidencia enviada por la Señorita Pacheco, procedimos a enviar a vuelta de correo las siguientes instrucciones: *"Lorena buenas tardes, cordial saludo; Por favor intenta con el siguiente procedimiento:* 

 Cómo agregar y quitar servicios a los diferentes prestadores que conforman su catastro de suscriptores.

Sistema Comercial//
Tablas//
Parametrización//
Datos de Suscriptores//
Ficha de Suscriptores//

(Ubicada en esta opción debe seleccionar el suscriptor al cual requiere hacerle el ajuste). Una vez seleccionado el suscriptor, se debe seleccionar la opción (Modificar).

Cuando se ejecuta la opción (Modificar), se habilitará la pestaña (Servicios Prestados y Control de Lecturas) y es allí donde, dando doble click sobre el servicio deseado, podrá seleccionar del listado (Servicios Existentes) la cantidad de servicios que quiera asociarle y/o agregarle al respectivo suscriptor.

De la misma forma, puede quitar y/o desvincular servicios al suscriptor, posicionándose en el listado denominado (Servicios Asignados al Suscriptor), que es en donde se mostrarán los servicios que el suscriptor tiene asociados.

Si en la actualidad cuenta con un Suscriptor al cual no debe generarle cobro, pero que el sistema le sigue generando factura, es porque dicho suscriptor se encuentra en estado "Suspendido", es ese caso el sistema le seguirá generando una factura, porque a los suscriptores en este estado "Suspendido", se les cobra el "Cargo Fijo", razón por la cual, se generará una factura.

Si lo que desean desde la empresa, es no generarle ningún tipo de cobro a ese suscriptor, debe realizar y tener en cuenta los siquientes aspectos:

- El suscriptor debe estar en estado "Inactivo" y deben quitarse y/o desvincularse todos los servicios que tenga asociados el mencionado suscriptor; es decir, no puede tener ningún servicio asociado.
- Es posible que al momento de tratar de "Inactivar" al suscriptor, el sistema no lo permita y genere el siguiente mensaje informativo por pantalla "El suscriptor no se puede inactivar porque tiene Facturas para el periodo"; esto sucede porque al mencionado suscriptor ya se le ha generado una factura y dicha información debe ser modificada, ingresando a través de la siguiente ruta:

```
    Sistema Comercial//
        Facturación//
Consulta de Facturas//
(Seleccionar y/o Buscar el Suscriptor)
        Opción – Detalle del Período//
```

Se debe proceder con la modificación del valor. En este punto, el suscriptor ya no debe tener asociado ningún servicio, razón por la cual, el concepto, al que se le editaría el valor y se dejaría en cero (0) es al "Cargo Fijo". Así es como, no se le generaría cobro a un suscriptor y se podrá proceder con la "Inactivación" del Suscriptor.

Lorena por favor, me confirmas a vuelta de correo si la información suministrada te fue útil y pudiste solucionar la situación que se te presenta. Quedo atento".

En relación con las instrucciones enviadas a la Señorita Pacheco, nos indica a vuelta de correo lo siguiente: "Hola Diego, buen día. Gracias por responder mi mensaje, pero los pasos que me enviaste para retirarle los servicios al suscriptor ya los sabia, lo que pasa es que cuando voy a retirarle el servicio de acueducto con el doble click el sistema no lo barra por lo tanto sigue generando factura cada mes.

Con base en la nueva comunicación de la Señorita Pacheco en la que nos cuenta que las instrucciones dadas no funcionaron, procedimos a gestionar y solicitar el apoyo técnico del Ingeniero experto de la empresa MCC de Colombia S.A.S, quien nos abrió un espacio para el día de hoy (27 de agosto a partir de las 9:00 AM) y realizar el ajuste correspondiente. En relación con lo anterior, procedimos a comunicar la disponibilidad a la Señorita Pacheco, quien respondió de manera asertiva y oportuna, situación que nos permitió establecer conexión remota a través de la herramienta Anydesk conjuntamente con el Ingeniero de MCC de Colombia S.A.S, quien validó la situación con el suscriptor

al que no se le podía desvincular el servicio de acueducto, con el objetivo de no generarle factura. Una vez revisados los datos del suscriptor, el Ingeniero de MCC nos indica que la situación presentada, es porque este suscriptor ya había sido suspendido de manera errónea en una oportunidad anterior, razón por la cual, fue necesario hacer el ajuste correspondiente en la tabla "CONCEPB".

Luego de la modificación efectuada, en efecto se pudo desvincular el servicio de "Acueducto" para el suscriptor requerido y se le solicitó a la Señorita Pacheco que realizara las validaciones correspondientes, con las que efectivamente pudimos concluir que la asistencia técnica adelantada fue exitosa. De igual forma le reiteramos a la Señorita Pacheco que, en caso de requerir una nueva asistencia técnica, el canal habilitado para dicha solicitud es a través del correo electrónico dbello@minvivienda.gov.co

Compromisos (Si aplica)

Compromiso	Responsable	Fecha límite de cumplimiento	
N/A	N/A	N/A	

FIRMAS:

LORENA PACHECO

Secretaria de Facturación y PQR

JUNTA ADMINISTRADORA

CAPURGANÁ SERVICIOS PÚBLICOS.

DIEGO ARMANDO BELLO SÁNCHEZ

Ingeniero Contratista MVCT

Elaboró:

Diego Bello - Ingeniero Contratista MVCT

Fecha:

27 de agosto de 2020