

ID	Hora de inicio	Hora de finalización	Nombre2	Cargo	Entidad	Teléfono o celular	Correo electronico	Solicitudes/ temática
1	5/11/21 17:29:04	5/11/21 17:38:31	Lorena Isabel Pacheco Arrieta	Secretaria de facturación y PQR	Junta administradora capurgana servicios públicos	3207866287	jacasep.secrefacturacion@hotmail.com y juntajacasep@gmail.com	Se solicito por medio de un correo electrónico una asistencia técnica para solucionar un inconveniente en la facturación.

	FORMATO: ACTA	Versión: 5.0
	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL	Fecha: 15/02/2021
		Código: GDC-F-01

ACTA No. 019-2021

DATOS GENERALES

FECHA:	Bogotá D.C., 11 de mayo de 2021
HORA:	De 2:00 PM a 5:00 PM
LUGAR:	Bogotá – Capurganá/Chocó – Plataforma “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:

1. Tema 1 – Asistencia Técnica Remota – Software Integrin.

DESARROLLO:

Asistencia técnica remota a la JUNTA ADMINISTRADORA CAPURGANÁ SERVICIOS PÚBLICOS.

Recibimos correo electrónico de la Señora María Victoria Rodríguez, Presidente de la Junta Administradora Capurganá de Servicios Públicos, quien indica lo siguiente:

"En la facturación se ha venido evidenciando inconsistencias en la facturación que no hemos podido solucionar, por lo tanto, solicitamos nos brinden asistencia técnica para organizar la información que aparece en las facturas generadas a los usuarios, ya que el valor total a pagar es el correcto sin embargo en el proceso aparecen otros valores que confunde a los usuarios y no nos explicamos porque aparecen.

En la imagen adjunta se observa que salen dos conceptos uno es el cobro del servicio de recolección y transporte y el otro es el subsidio de recolección y transporte en el subtotal se suman, pero no debería ser así, lo que consideramos adecuado es aparecer como el servicio de acueducto que sale un solo concepto y al lado de la tarifa la aplicación del subsidio. Gracias por atender nuestra, solicitud, a esperas de una respuesta".

 JACASEP JUNTA ADMINISTRADORA CAPURGANÁ SERVICIOS PÚBLICOS		Vigilancia SUPERSEVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS		FACTURA No. 18796																																																
Municipio: Acandí[CHO] - NIT. 901297137-3																																																				
Código del Suscriptor: 0002-0950-0750-13		Cód. Interno: 020950		Nombre: PABLO RODRIGUEZ- TIENDA LOS																																																
# Conexión: 000209500		Dirección: CENTRO																																																		
Uso: Residencial		Estrato/Categoría: 03 MEDIO		Barrio:																																																
Período Facturado 1 DE ABRIL AL 30 DE ABRIL		Períodos a cancelar: 1		Lectura Anterior: 0 Lectura Actual: 0																																																
CC ó NIT 19.185.031		Expedida: 06/05/2021		Consumo: 0 m3 Tipo Consumo: Real																																																
Id. Medidor:		Estado de Lectura:																																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Acueducto</th> <th colspan="2">Alcantarillado</th> </tr> <tr> <th>Rango</th> <th>Cons m3</th> <th>\$ m3</th> <th>Subtotal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 a 0</td> <td></td> <td></td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>1 a 0</td> <td></td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>> 0</td> <td></td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Costo Total Consumo</td> <td>\$0.00</td> <td>\$0.00</td> </tr> </tbody> </table>		Acueducto		Alcantarillado		Rango	Cons m3	\$ m3	Subtotal	0 a 0			0.00	1 a 0		0.00	0.00	> 0		0.00	0.00	Costo Total Consumo		\$0.00	\$0.00	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Cuota</th> <th>Valor Real</th> <th>Subsidio</th> <th>Valor a Pagar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ajuste a la Centena</td> <td></td> <td>\$-0.20</td> <td></td> <td>\$-0.20</td> </tr> <tr> <td>Tarifa Plena Acueducto</td> <td></td> <td>\$22,778.00</td> <td>\$-2,277.80</td> <td>\$20,500.20</td> </tr> <tr> <td>Recolección y transporte</td> <td></td> <td>\$73,000.00</td> <td></td> <td>\$73,000.00</td> </tr> <tr> <td>Subs Recolección y trans</td> <td></td> <td>\$21,900.00</td> <td>\$73,000.00</td> <td>\$94,900.00</td> </tr> </tbody> </table>		Concepto	Cuota	Valor Real	Subsidio	Valor a Pagar	Ajuste a la Centena		\$-0.20		\$-0.20	Tarifa Plena Acueducto		\$22,778.00	\$-2,277.80	\$20,500.20	Recolección y transporte		\$73,000.00		\$73,000.00	Subs Recolección y trans		\$21,900.00	\$73,000.00	\$94,900.00
Acueducto		Alcantarillado																																																		
Rango	Cons m3	\$ m3	Subtotal																																																	
0 a 0			0.00																																																	
1 a 0		0.00	0.00																																																	
> 0		0.00	0.00																																																	
Costo Total Consumo		\$0.00	\$0.00																																																	
Concepto	Cuota	Valor Real	Subsidio	Valor a Pagar																																																
Ajuste a la Centena		\$-0.20		\$-0.20																																																
Tarifa Plena Acueducto		\$22,778.00	\$-2,277.80	\$20,500.20																																																
Recolección y transporte		\$73,000.00		\$73,000.00																																																
Subs Recolección y trans		\$21,900.00	\$73,000.00	\$94,900.00																																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Consumo Últimos 6 Periodos</th> </tr> <tr> <th>Periodo</th> <th>Cons m3</th> <th>Valor Factura</th> <th>Gráfico</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Marzo</td> <td>0</td> <td>\$165,400.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td>0</td> <td>\$122,100.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Enero</td> <td>0</td> <td>\$80,100.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Diciembre</td> <td>0</td> <td>\$39,400.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Noviembre</td> <td>0</td> <td>\$80,100.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Octubre</td> <td>0</td> <td>\$39,400.00</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Consumo Últimos 6 Periodos				Periodo	Cons m3	Valor Factura	Gráfico	Marzo	0	\$165,400.00		Febrero	0	\$122,100.00		Enero	0	\$80,100.00		Diciembre	0	\$39,400.00		Noviembre	0	\$80,100.00		Octubre	0	\$39,400.00		Otros a Cobrar \$0.00 Total a Pagar \$115,400.00																		
Consumo Últimos 6 Periodos																																																				
Periodo	Cons m3	Valor Factura	Gráfico																																																	
Marzo	0	\$165,400.00																																																		
Febrero	0	\$122,100.00																																																		
Enero	0	\$80,100.00																																																		
Diciembre	0	\$39,400.00																																																		
Noviembre	0	\$80,100.00																																																		
Octubre	0	\$39,400.00																																																		
Prom. Suscriptor		Promedio Estrato																																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Detalle de su deuda al periodo Anterior</th> </tr> <tr> <th>Servicio</th> <th>Capital Adeudado</th> <th>Interes Acum. Ant.</th> <th>Int periodo Anter.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acueducto</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>Alcantarillado</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>Aseo</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>Totales</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> </tr> </tbody> </table>		Detalle de su deuda al periodo Anterior				Servicio	Capital Adeudado	Interes Acum. Ant.	Int periodo Anter.	Acueducto	0.00	0.00	0.00	Alcantarillado	0.00	0.00	0.00	Aseo	0.00	0.00	0.00	Totales	0.00	0.00	0.00	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Pago sin recargo hasta</th> <th>Pago con recargo hasta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>27/05/2021</td> <td>14/05/2021</td> </tr> </tbody> </table>		Pago sin recargo hasta	Pago con recargo hasta	27/05/2021	14/05/2021																					
Detalle de su deuda al periodo Anterior																																																				
Servicio	Capital Adeudado	Interes Acum. Ant.	Int periodo Anter.																																																	
Acueducto	0.00	0.00	0.00																																																	
Alcantarillado	0.00	0.00	0.00																																																	
Aseo	0.00	0.00	0.00																																																	
Totales	0.00	0.00	0.00																																																	
Pago sin recargo hasta	Pago con recargo hasta																																																			
27/05/2021	14/05/2021																																																			
Observaciones: PAGUE A TIEMPO SU FACTURA, DE LO CONTRARIO EL RECARGO SE REFLEJARA EL PROXIMO MES. EVITESE LA SUSPENSION.																																																				

JACASEP NIT. 901297137-3 MUNICIPIO : Acandí[CHO]	
Factura No. 18796.00	Código Suscriptor 0002-0950-0750-1
Código Interno 020950	PABLO RODRIGUEZ- TIENDA CENTRO
Subtotal Acueducto \$20,500.20	Subtotal Alcantarillado \$0.00
Subtotal Aseo \$167,900.00	Subtotal Otros \$-0.20
Total a Pagar \$115,400	
Desprendible para la Empresa	
1DCEB	
Período Facturado: 1 DE ABRIL AL 30 DE ABRIL	

JACASEP NIT. 901297137-3 MUNICIPIO : Acandí[CHO]	
Factura No. 18796.00	Código Suscriptor 0002-0950-0750-1
Código Interno 020950	PABLO RODRIGUEZ- TIENDA CENTRO
Subtotal Acueducto \$20,500.20	Subtotal Alcantarillado \$0.00
Subtotal Aseo \$167,900.00	Subtotal Otros \$-0.20
Total a Pagar \$115,400	
Desprendible para el Banco	
1DCEB	
Período Facturado: 1 DE ABRIL AL 30 DE ABRIL	

En relación con la solicitud manifiesta, procedimos a gestionar con la empresa desarrolladora del producto "MCC de Colombia LTDA", el apoyo técnico para la revisión del incidente mencionado, toda vez que al aparecer la situación evidenciada corresponde a un ajuste que debe hacerse en alguno de los programas. Con base en lo anterior, en efecto logramos conectarnos remotamente a la máquina en donde se encuentra instalada la herramienta del Software Integrin a través de la herramienta de escritorio "Anydesk" y el Ingeniero experto de la empresa MCC de Colombia LTDA, realizó las validaciones correspondientes y constató que el Software Integrin realiza los cálculos de manera correcta; **sin embargo, uno de los parámetros tuvo que ajustarse, para garantizar que en adelante este tipo de incidencias no se vuelva a presentar.**

Una vez hecho el ajuste y validado por el Ingeniero, se le solicita a la Señorita Lorena Pacheco responsable del proceso de facturación en la empresa JACASEP, que valide el ajuste realizado, proyectando nuevamente la factura relacionada y así validar los nuevos valores relacionados en la misma. De igual manera, se le solicitó que se validarán facturas de otros suscriptores con el objetivo de asegurar la integridad del ajuste realizado.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

En relación con los resultados obtenidos, se concluye de manera exitosa la asistencia técnica. Por último, a todos los participantes les recordamos que en caso de requerir una asistencia técnica, dicha solicitud debe realizarse a través del correo electrónico dbello@minvivienda.gov.co lo anterior, para efectos de trazabilidad y contar así con los soportes requeridos por nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

COMPROMISOS

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

FIRMAS:

Se anexa listado de asistencia en formato virtual.

- **(Lista de Asistentes)**

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=clX4WWcogESxEfxHMwn5syL9aGRb9l1EtLx2Uhe63mdUQUtJNDILVINZSUpaU1JONzIGVDIRVUNPSi4u>



DIEGO ARMANDO BELLO SÁNCHEZ
Ingeniero Contratista
MVCT

Elaboró: Diego Bello – Ingeniero Contratista MVCT
Fecha: 12 de mayo de 2021