

ID	Hora de inicio	Hora de finalización	Nombre2	Cargo	Entidad	Teléfono o celular	Correo electrónico	Solicitudes/ temática
1	8/17/21 18:16:13	8/17/21 18:20:48	LORENA PACHECO ARRIETA	SECRETARIA DE FACTURACION	JUNTA ADMINISTRADORA CAPURGANA SERVICIOS PUBLICOS	3113525631	Jacasep.secrefacturacion@hotmail.com	revisión de recaudos y financiaciones

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

## ACTA No. 037-2021

### DATOS GENERALES

FECHA:	Bogotá D.C., 17 de agosto de 2021
HORA:	De 3:00 PM a 4:05 PM
LUGAR:	Bogotá-Acandí/Chocó – Plataforma de Acceso Remoto “Anydesk”.
ASISTENTES:	<b>Lorena Pacheco</b> , Secretaria de Facturación y PQR - Junta Administradora Capurganá Servicios Públicos. <b>Diego Bello</b> , Ingeniero Contratista – Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. <b>Diego Bello</b> , Ingeniero Contratista - MVCT.
INVITADOS:	<b>César Carreño</b> , Ingeniero – MCC de Colombia – GPSI Ltda.

### ORDEN DEL DIA:

1. Tema 1 – Asistencia Técnica Software Integrin.

### DESARROLLO:

Asistencia técnica remota a la JUNTA ADMINISTRADORA CAPURGANÁ SERVICIOS PÚBLICOS

El día 12 de agosto de 2021, recibimos correo electrónico de la Sra. Lorena Pacheco – Secretaria de JACASEP quien indica lo siguiente: "(...) *Hola Diego, Buen día. Te quiero expresar que el programa me está presentando problemas a la hora de realizar las financiaciones a los suscriptores y también en los informes de recaudo como lograras ver en la imagen que te envié con el suscriptor 0001-2755-0592-11 sale repetido en el informe en primer lugar y en el último de la imagen. Quedo atenta a tu respuesta (...)*".

En relación con la solicitud manifiesta y teniendo en cuenta que la incidencia mencionada puede corresponder a información relacionada en las diferentes tablas de información, procedimos a coordinar con el Ing. César Carreño de la empresa "MCC de Colombia - GPSI Ltda.", para que nos apoye con la respectiva revisión de la información a través de conexión remota. Así pues, se coordinó la asistencia técnica para el día 17 de agosto de 2021 a partir de las 2:30 PM, situación que fue comunicada de manera oportuna a la empresa solicitante de la asistencia técnica, quienes, a su vez, confirmaron su disponibilidad para la fecha y hora acordada.

Para la fecha acordada, siendo las 9:54 AM, recibimos nuevamente correo electrónico de la Srta. Lorena Pacheco, quien indica que en el municipio se encuentran sin energía eléctrica por lo que solicita que la asistencia técnica programada para las 2:30 PM se adelante a las 3:00 PM. Con base en lo anterior, procedimos nuevamente a coordinar con el Ing. César Carreño quien confirmó su disponibilidad y en efecto se inició la asistencia técnica en la nueva hora acordada.

Efectivamente nos conectamos remotamente al equipo de la JUNTA ADMINISTRADORA CAPURGANÁ SERVICIOS PÚBLICOS a través de la herramienta Anydesk y se dio inicio con la validación de las incidencias mencionadas por la usuaria.

**1. El sistema no deja crear nuevas financiaciones e indica que ya existe una financiación para el suscriptor que se seleccione.**

Se inició la validación para el suscriptor 0001-2755-0592-11, pero el sistema de manera correcta no permitió crear una financiación porque el mencionado suscriptor, porque este no tiene saldo para ser financiado.

En relación con lo anterior, se hizo la validación para un suscriptor diferente y en efecto, para el nuevo suscriptor seleccionado, el sistema generó el mensaje indicado por la usuaria: **"El suscriptor tiene financiaciones pendientes, debe anularlas para crear el acuerdo de pago"**.

Con base en el mensaje generado, se empezó a investigar más fondo y se hicieron los siguientes hallazgos:

\* Crearon el concepto "Subsidio Ministerio" como una financiación, "porque un Subsidio jamás puede relacionarse como una financiación", señalando textualmente lo que indica el Ingeniero César Carreño de MCC de Colombia.

Producto de la situación anteriormente mencionada, lo cual corresponde a un error de manejo que afectó de manera significativa la información relacionada en las bases de datos, se le escala la pregunta al Ingeniero César, sobre cuáles son las alternativas y/o posibles soluciones para que la empresa pueda estabilizar la información, quién a su vez responde:

**"Hay que hacer dos trabajos:**

**1. Borrar esos subsidios que ingresaron como financiación.**

**2. Deben actualizar para crearles la opción por donde deben ingresar realmente esos subsidios"**

Tomando como referencia lo mencionado por el profesional de MCC de Colombia, procedemos a comunicarle a la Srta. Lorena Pacheco, la respuesta ofrecida por el Ingeniero y le recordamos que las actividades mencionadas generarán un cobro por la labor que debe adelantar el profesional de la empresa desarrolladora que sea designado para la solución del caso evidenciado y que como es bien sabido, este Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio no es el responsable por el manejo de la información y que es la empresa prestadora quien en adelante debe ponerse directamente en contacto con la empresa desarrolladora para la solicitud del respectivo servicio.

Es importante mencionar como antecedente de esta situación, que desde la mencionada empresa "JUNTA ADMINISTRADORA CAPURGANÁ SERVICIOS PÚBLICOS" en meses anteriores habían estado preguntando sobre el procedimiento para la creación del Subsidio, situación que fue escalada a la empresa desarrolladora quienes a su vez respondieron que lo requerido se podía hacer a través de un desarrollo especial, para que el Subsidio se asociara a los suscriptores de manera automática y se relacionara en la factura, pero que

por ser un desarrollo adicional esto tendría un costo. Dicha información fue transmitida en su momento a la empresa "JACASEP" a quienes se les reiteró que debían ponerse en contacto directamente con la empresa desarrolladora para que coordinaran dicho proceso.

Con base en lo evidenciado, se concluye que en efecto la empresa "JUNTA ADMINISTRADORA CAPURGANÁ SERVICIOS PÚBLICOS" no tuvo en cuenta la recomendación y/o sugerencias allegadas y decidieron proceder con la creación del concepto que a la fecha está afectando el correcto funcionamiento de la herramienta "Software Integrin".

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Para concluir, esta información fue recordada a la Srta. Lorena Pacheco y a su vez a la Gerente de la empresa la Sra. Victoria Rodríguez a través de llamada telefónica efectuada el día 18 de agosto de 2021, y se resaltó que este caso deben coordinarlo directamente con la empresa desarrolladora "MCC de Colombia - GPSI LTDA".

### COMPROMISOS

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

### FIRMAS:

Se anexa listado de asistencias: <https://forms.office.com/r/TUyE9E6Ddq>



**DIEGO ARMANDO BELLO SÁNCHEZ**  
Ingeniero Contratista  
MVCT

Elaboró: Diego Bello – Ingeniero Contratista MVCT  
Fecha: 18 de agosto de 2021