

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

## ACTA No. 053-2021

### DATOS GENERALES

FECHA:	Bogotá D.C., 16 de noviembre de 2021
HORA:	De 10:20 AM a 12:30 M
LUGAR:	Bogotá-Nóvita/Chocó – Correo Electrónico – Llamadas Telefónicas – Plataforma Anydesk
ASISTENTES:	<b>Yarley Moreno</b> , Auxiliar Administrativa - EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE NÓVITA S.A. <b>Cristian</b> , Auxiliar Administrativo - EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE NÓVITA S.A. <b>Diego Bello</b> , Ingeniero Contratista – Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
INVITADOS:	<b>N/A</b>

### ORDEN DEL DIA:

1. Tema 1 – Asistencia Técnica Software Integrin.

### DESARROLLO:

Asistencia técnica remota al EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE NÓVITA S.A., ubicada en el Departamento del Chocó.

Recibimos llamada telefónica del Señor Cristian, trabajador de la Empresa de Servicios Públicos de Nóvita, quien indica requerir apoyo para acceder a la herramienta Software Integrin, debido a que dicho Software se encuentra bloqueado y no les permite ingresar.

En relación con la solicitud manifiesta le solicitamos el Código Anydesk al Señor Cristian y procedimos a conectarnos remotamente al equipo de cómputo. En primer lugar, intentamos ingresar al módulo comercial y se genera el siguiente mensaje de error:

**"Ocurrió un error en el programa.**

**Programa: INI**

**Línea: 160**

**Error N°: 2091**

**Mensaje: Table 'C:\INTEGRIN\INI\Integrin.cnt' has become corrupted. The table will need to be repaired before using again.**

Para solucionar el error anterior, procedimos a buscar y luego eliminar el archivo "Integrin.cnt" en la siguiente ubicación:

**Disco Local//  
INTEGRIN//  
Ini//  
Integrin.cnt**

Una vez eliminado el mencionado archivo se restableció el acceso a la herramienta, situación que comunicamos al Señor Cristian para que validara en el equipo. En ese momento, se pone en la conversación la Sra. Yarley Moreno quien indica que, desde hace varios días, cuando genera el proceso de facturación, no se está asociando en las facturas, el costo correspondiente a los servicios prestados. En relación con lo anterior, le indicamos a la usuaria que nos mostrara por pantalla un caso en donde se pudiera visualizar la situación mencionada. Efectivamente se evidenció que, aunque para el usuario seleccionado "EUGENIO ASPRILLA", aunque este se encuentra "Activo", tienen varios servicios asociados y las tarifas se encuentran creadas correctamente, al momento de generar la factura, solo se está asociando en la factura el concepto "Deuda Anterior" y no los conceptos correspondientes a los servicios prestados.

Con base en lo anterior y luego de evidenciada la situación mencionada, procedimos a escalar el caso con el Ing. César Carreño a quien también le pareció muy extraña la situación que le estábamos comunicando, razón por la cual, pide conectarse remotamente para validar. Luego de varios minutos de revisar la información de la empresa, el Ingeniero nos indica que luego de revisada la información de los meses anteriores de esta empresa, ellos (Empresa de Servicios Públicos de Nóvita S.A.) vienen con este problema desde junio; es decir, la facturación de (Junio, Julio, Agosto, Septiembre y Octubre, la entregaron así, situación que fue confirmada por los usuarios de la empresa. Adicional a lo anterior, el Ingeniero César pudo determinar que la situación fue ocasionada porque el archivo de Fórmulas que requiere la herramienta para hacer los cálculos fue borrado, por eso la herramienta no calculaba las tarifas plenas.... Identificada la situación, el Ingeniero realiza los ajustes correspondientes y se les informa a los usuarios que la situación fue solucionada y que la solución se vería implementada a partir de la facturación para el mes de Noviembre.

Se da por terminada la asistencia técnica de manera exitosa.

#### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

Para concluir, se le recordó a la Señora Yarley Moreno, que en caso de requerir una nueva asistencia técnica, esta debe solicitarla a través del correo institucional [dbello@minvivienda.gov.co](mailto:dbello@minvivienda.gov.co) en donde estaremos atentos para apoyarlos con lo que se requiera.

#### **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/BJfMzYyhtk>



**DIEGO ARMANDO BELLO SÁNCHEZ**  
Ingeniero Contratista  
MVCT

Elaboró: Diego Bello – Ingeniero Contratista MVCT  
Fecha: 19 de noviembre de 2021