



F-GC-29  
Versión 4  
Junio de 2020

GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

LISTA CHEQUEO PAGO DE ACTAS - CONTRATOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y CONSULTORIA

# CONTRATO Y AÑO	019 DE 2022	Acta N°	5	1. VALOR INICIAL (incluido IVA)	470,400,000
				2. VALOR ADICION (+)	
CONTRATISTA	SISTEMAS INTEGRALES LTDA			3. VALOR TOTAL (1+2)	470,400,000
NIT O CC:	800.243.576-5			4. VALOR ACTAS ANTERIORES (-)	134,400,000
CDP (#, rubro y fecha)	00050 DE ENERO 01 DE 2022			5. VALOR PRESENTE ACTA (-)	33,600,000
RP (#, rubro y fecha)	000132 DE ENERO 11 DE 2022			6. VALOR NO EJECUTADO (3 - 4 - 5)	302,400,000

Objeto: Actualización y utilización del sistema de información comercial Solin Cloud, mediante la modalidad de Software como Servicios (SaaS), para la gestión comercial de EMPOCALDAS S.A. E.S.P., que permita la gestión, administración y seguimiento en las 24 localidades y sede central donde se prestan los servicios de acueducto y alcantarillado.

TIPO DE RECURSOS	PROPIOS	CENTRO DE COSTOS y PROCEDIMIENTO	1301088
------------------	---------	----------------------------------	---------

DOCUMENTO VERIFICADOS		✓	# FOLIOS
1- Acta original		X	
2- Autoliquidaciones en Salud, Pensiones y Riesgos profesionales del personal empleado y del contratista (Personas naturales) o Certificado de Cumplimiento del Artículo 50 de la Ley 789/02 (Personas jurídicas).		X	
3- Tarjeta profesional y certificado de la Junta Central de contadores con fecha de expedición no mayor a tres meses (aplica cuando el certificado de parafiscales lo firma el Revisor Fiscal o el Contador).		N/A	
4- Factura (Régimen Común) o Factura equivalente (régimen simplificado).		X	
5- Pagos SENA y ICBF.		N/A	
6- Evaluación del Supervisor Formato F-GC-18 (Solo aplica para el acta final)		N/A	
7- Planillas de pago con firma de los trabajadores (cuando se cuente con personal a cargo).		N/A	
8- Informe de actividades a cargo del Supervisor.		X	

**Nota: Si pasados tres (3) días después del recibo de esta documentación el Supervisor del contrato no presenta correcciones, quedará en firme y será subida al SECOP.**

Secretaría General CERTIFICA que el Supervisor del Contrato entregó la documentación para ser archivada en la carpeta correspondiente.

NOMBRE DE QUIEN RECIBE

FIRMA

DOCUMENTOS ANEXOS CON DESTINO A TESORERÍA		✓
Copia del acta		X
Factura (Régimen Común) o Factura equivalente (régimen simplificado).		X
Evaluación del Supervisor F-CG-18 (Solo aplica para el acta final).		N/A
Informe de actividades a cargo del Supervisor.		X
Autoliquidaciones en Salud, Pensiones y Riesgos profesionales del personal empleado y del contratista (Personas naturales) o Certificado de Cumplimiento del Artículo 50 de la Ley 789/02 (Personas jurídicas).		X
Distribución por centro de costos. Formato F-GF-32 - Copia de este formato se debe entregar en Planeación y Proyectos (firma de recibido)		X
Copia del registro presupuestal		X

Fecha de presentación

18-abr-22

DATOS DEL SUPERVISOR		
JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS	JEFE DEPARTAMENTO COMERCIAL	FIRMA
NOMBRE	CARGO	
WILLIAM GERMAN MOLINA MARIN	JEFE SECCIÓN FACTURACIÓN	FIRMA
NOMBRE	CARGO	
MARTHA EUGENIA USMA CASTRO	AUXILIAR DE SISTEMAS - SUPERVISORA ( E )	FIRMA
NOMBRE	CARGO	
DATOS PARA LA TRANSFERENCIA DE PAGOS		
918030354	AHORROS	BBVA
CUENTA	TIPO DE CUENTA	BANCO

28-04-22  
M. C. M.

## ACTA No. 05

**CONTRATO:** No. 019 DE 2022

**CONTRATISTA:** SISTEMAS INTEGRALES LTDA

**OBJETO:** ACTUALIZACIÓN Y UTILIZACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN COMERCIAL SOLIN CLOUD, MEDIANTE LA MODALIDAD DE SOFTWARE COMO SERVICIOS (SAAS), PARA LA GESTIÓN COMERCIAL DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P., QUE PERMITA LA GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO EN LAS 24 LOCALIDADES Y SEDE CENTRAL DONDE SE PRESTAN LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.

**TOTAL CONTRATO:** \$470.400.000 INCLUIDO IVA

**VALOR PRESENTE ACTA:** \$33.600.000 INCLUIDO IVA

**RECURSOS:** PROPIOS

**CDP:** 000050 DEL 01 DE ENERO DE 2022

**RP:** 000132 DEL 11 DE ENERO DE 2022

En la ciudad de Manizales a los dieciocho (18) días del mes de abril de 2022, se reunieron **JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS** como Jefe del Departamento Comercial y Supervisor administrativo del contrato, **MARTHA EUGENIA USMA CASTRO** Auxiliar de Sistema Supervisora (E) y **WILLIAM GERMAN MOLINA MORIN** Jefe de la Sección de Facturación de Empocaldas S.A. E.S.P. como supervisores técnicos del Contrato y de otra parte **SALVADOR BROCHERO ESCOBAR** como Representante Legal de Sistemas Integrales LTDA, con el fin de tramitar el pago No.05 del Contrato No. 019 de 2022.

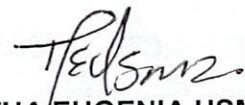


RELACIÓN DE PAGOS	
<b>TOTAL CONTRATO</b>	<b>\$470.400.000</b>
ACTA No.1	\$33.600.000
ACTA No. 2	\$33.600.000
ACTA No. 3	\$33.600.000
ACTA No. 4	\$33.600.000
ACTA No. 5	\$33.600.000
<b>SALDO POR PAGAR</b>	<b>\$302.400.000</b>

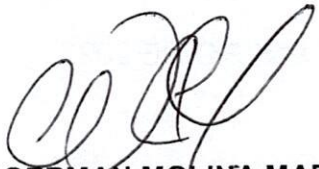
La presente se aprueba y se firma a los dieciocho (18) días del mes de abril de 2022.



**JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS**  
Jefe Departamento Comercial  
Supervisor Administrativo



**MARTHA EUGENIA USMA CASTRO**  
Auxiliar de Sistemas  
Supervisora (E)



**WILLIAM GERMAN MOLINA MARIN**  
Jefe Sección Facturación  
Supervisor Técnico



**SALVADOR BROCHERO ESCOBAR**  
Representante Legal  
Sistemas Integrales LTDA  
Contratista



# FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

N° FES282

FECHA EMISIÓN 13/04/2022

RÉGIMEN CONTABLE Impuesto sobre las ventas – IVA



Nit 800243576  
Dirección CR 21 A 82 16  
Responsabilidad R-99-PN  
Fiscal

No somos autorretenedores de renta  
ICA Actividad Económica 7220

Resolución DIAN N° 18764013047266 autorizada del 1 al 1000 con vigencia 6/05/2022

## DATOS DOCUMENTO

CLIENTE EMPOCALDAS S.A. ESP NIT/CEDULA 890803239  
DIRECCIÓN CR 23 No. 75-82 BRR MILAN CIUDAD MANIZALES  
TELÉFONO (096)8867080 EMAIL empo@empocaldas.com.co  
FORMA DE PAGO Contado MEDIO DE PAGO Débito Ahorro  
FECHA VENCIMIENTO 13/04/2022 RESPONSABILIDAD FISCAL R-99-PN  
CUFE 666a27972f9536e73573b8e341c3acecd8a1de394255d6f53f0f733d052fdd1d8ec3f90b4e98373bec6be525a73ec4e9

Factura software propio

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	DESCUENTO	IVA	TOTAL ITEM
SUMLIC	ACTA PARCIAL NO. 5, SEGÚN CLAUSULA TERCERA DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA NUBE NO. 019 DE 2022	1	33,600,000	0	0	33,600,000

## DOCUMENTO DE REFERENCIA

Tipo de Documento Referencia	Número de referencia	Fecha Referencia
------------------------------	----------------------	------------------

## NOTAS

ACTA PARCIAL NO. 5, SEGÚN CLAUSULA TERCERA DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA NUBE NO. 019 DE 2022 - SERVICIO EXCLUIDO DE IVA SEGUN ART 476 E.T.

## TOTALES

VALOR EN LETRAS	SUBTOTAL	\$	33,600,000
TREINTA Y TRES MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS M/CTE.	IVA(+)	\$	0
	RETENCION(-)	\$	0
	ICA(-)	\$	0
	TOTAL	\$	33,600,000





**empocaldas**  
Construyendo juntos tu bienestar



Gobierno de  
**CALDAS**

**PRIMERO  
LA GENTE**

Empocaldas empocaldas\_oficial

empo@empocaldas.com.co

www.empocaldas.com.co

Manizales, 18 de abril de 2022

Doctor  
**ANDRES FELIPE TABA ARROYAVE**  
Gerente  
EMPOCALDAS S.A E.S.P.

**Asunto:** Certificación de actividades a cargo del contrato 019 de 2022, correspondientes al Acta de pago No. 05.

Por medio de la presente me permito informar que el Contratista SALVADOR BROCHERO ESCOBAR identificado con cedula de ciudadanía número 10.167.929, Representante Legal de Sistemas Integrales LTDA NIT 800.243.576-5, según lo estipulado en el Contrato 019 de 2022, el cual tiene por objeto: "ACTUALIZACIÓN Y UTILIZACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN COMERCIAL SOLIN CLOUD, MEDIANTE LA MODALIDAD DE SOFTWARE COMO SERVICIOS (SAAS), PARA LA GESTIÓN COMERCIAL DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P., QUE PERMITA LA GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO EN LAS 24 LOCALIDADES Y SEDE CENTRAL DONDE SE PRESTAN LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO",

En cumplimiento a las obligaciones del contrato, el señor Salvador Brochero Escobar, presto soporte y mantenimiento del aplicativo según requerimientos realizados por Empocaldas S.A. E.S.P., durante el periodo de MARZO y atendió a las solicitudes y requerimientos realizados.

Conforme con lo planteado cada Supervisor técnico del Contrato envió al Supervisor administrativo el certificado de las actividades realizadas durante el periodo estipulado anteriormente, con sus correspondientes observaciones, informes que hacen parte integral del acta de pago No. 05.

Atentamente,

**JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS**  
Jefe Departamento Comercial

Manizales, 18 de abril de 2022

Doctor  
**ANDRES FELIPE TABA ARROYAVE**  
Gerente  
EMPOCALDAS S.A E.S.P.

**Asunto:** Certificación de actividades a cargo del contrato 019 de 2022, correspondientes al Acta de pago No. 05.

Por medio de la presente me permito informarle que el Contratista SISTEMAS INTEGRALES LTDA., identificado con NIT 800.243.576-5, cumplió con las actividades asignadas en el Contrato 019 de 2022, el cual tiene por objeto: *“Actualización y utilización del sistema comercial Solin Cloud, mediante la modalidad de Software Como Servicios (SaaS), para la gestión comercial de EMPOCALDAS S.A. E.S.P. que permita la gestión, administración y seguimiento en las 24 localidades y sede central donde se prestan los servicios de acueducto y alcantarillado”*.

En cumplimiento a las obligaciones del contrato, el Contratista SISTEMAS INTEGRALES LTDA, prestó soporte y mantenimiento del aplicativo según requerimientos realizados por Empocaldas S.A. E.S.P., durante el periodo de febrero. Adicional a ello, atendió los requerimientos realizados desde las áreas de Cartera, PQR, SUI, Facturación y Comercial de acuerdo con la información migrada y los reportes o necesidades elevadas por parte de la empresa. Todo esto llevado a mejorar las funcionalidades técnicas del sistema a fin de no interrumpir o afectar los procesos comerciales.

Por lo anterior se aprueba el pago del Acta 05.

Atentamente,



**WILLIAM GERMÁN MOLINA MARÍN**  
Jefe Sección Facturación



Manizales, abril 18 de 2022

## **LA AUXILIAR DE SISTEMAS, SUPERVISORA(E) DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P. EN CALIDAD DE SUPERVISORA TÉCNICA DEL CONTRATO 019 DE 2022**

### **CERTIFICA QUE**

Por medio de la presente me permito informar que el contratista SISTEMAS INTEGRALES LTDA NIT: 800.243.576-5, cumplió con las actividades asignadas en el contrato 019 de 2022, el cual tiene por objeto: "Actualización y utilización del sistema comercial Solin Cloud, mediante la modalidad de Software como Servicio (SaaS), para la gestión comercial de EMPOCALDAS S.A. E.S.P. que permita la gestión, administración y seguimiento en las 24 localidades y sede central donde se prestan los servicios de acueducto y alcantarillado"

En cumplimiento a las obligaciones del contrato, el contratista SISTEMAS INTEGRALES LTDA, prestó soporte y mantenimiento al aplicativo según los requerimientos realizados por EMPOCALDAS S.A. E.S.P., durante el mes de marzo. Atendió los requerimientos realizados desde el área de Cartera, PQR, SUI, Facturación, Sistemas y Comercial de acuerdo con la información migrada y los reportes o necesidades elevadas por parte de la Empresa. Todo esto ha conllevado a mejorar las funcionalidades técnicas y funcionales del sistema a fin de no interrumpir o afectar los procesos comerciales.

Por lo anterior se aprueba el pago del Acta 05.

Para constancia se firma a los 18 días del mes de abril de 2022.



**MARTHA EUGENIA USMA CASTRO**  
Auxiliar Sistemas  
Supervisora (E)









**Sistemas Integrales Ltda.**

Bogotá, abril 13 de 2022.

Doctores

**JULIÁN ELIECER FONSECA.**

**DIANA PATRICIA SALAZAR.**

**WILLIAM GERMAN MOLINA.**

Supervisores Contrato No. 019 DE 2022

EMPOCALDAS S.A ESP.

Manizales

**Asunto:** Remisión de documentos informe No. 05 de ejecución del contrato de prestación de servicios de computación en la nube - Contrato No. 019 de 2022.

Cordial Saludo,

Para efectos de legalizar la cuarta cuenta del contrato referido, me permito adjuntar los siguientes documentos:

- Informe parcial 05 - Contrato 019 de 2022 (04 folios) ✓
- Informe de ajustes parcial 06 contrato 019 2022 con fecha 04 - 04 - 2022 (03 folios) ✓
- Cronograma de ajustes y modificaciones al sistema - contrato 019 2022 (formato Excel) ✓
- Acta de Capacitación PQRs Empocaldas 03 -28 (03 folios) ✓
- Certificado de aportes Parafiscales SINTEG (01 folio) ✓
- Factura electrónica (01 folio)

Muchas Gracias por su atención;

Atentamente:

  
**DANIEL SANTIAGO HILARION**  
Líder Gestión Administrativa  
Sistemas integrales Ltda.- SINTEG

PBX: (571) 6214240 – Bogotá DC., Colombia

Email: [solin@solin.com.co](mailto:solin@solin.com.co)

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

Estamos Certificados





**INFORME DE EJECUCION DE CONTRATO.**

ACTA PARCIAL	No. 05 <i>Servicios en la nube – Software como servicio mes de febrero de 2022.</i>
CONTRATO	No. 019 de 2022
OBJETO	Actualización y utilización del sistema de información comercial SOLINcloud mediante la modalidad de software como servicio (SAAS) para la gestión comercial de EMPOCALDAS que permita la gestión, administración y seguimiento de las 24 seccionales y sede central donde se prestan los servicios de acueducto y alcantarillado.
CONTRATANTE	EMPOCALDAS S.A ESP.
CONTRATISTA	SISTEMAS INTEGRALES LTDA SINTEG.
SUPERVISORES	JULIÁN ELIECER FONSECA. DIANA PATRICIA SALAZAR. WILLIAM GERMAN MOLINA.
DURACION	HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2022
FECHA DE INCIO	11 DE ENERO DE 2022
FECHA DE ESTE INFORME	12 DE ABRIL DE 2022

En cumplimiento de las obligaciones pactadas en el *contrato de prestación de servicios en la nube* mencionado en el encabezado de este documento y con el objetivo de presentar el informe que avalará el acta parcial No. 05, nos permitimos relacionar las actividades desarrolladas y servicios que hemos dispuesto coherentes con LAS OBLIGACIONES ESPECÍFICAS acordadas en el contrato referido, concretamente en la CLAUSUAL SEGUNDA, y del numeral 11. de nuestra propuesta No. PR-0992321A fechada el 01 de enero de 2022, documento que hace parte integral de dicho contrato.

**Disposición para EMPOCALDAS de la Plataforma SOLINcloud.**

Durante el periodo a que hace referencia el presente informe y desde el inicio del contrato, EMPOCALDAS, a través de sus funcionarios encargados del proceso comercial, tanto en Manizales como en todas y cada una de las seccionales, ha tenido a su disposición la plataforma SOLINcloud donde encuentran disponibles todos los elementos y componentes funcionales relacionados en el contrato y en la propuesta No. PR-0992321A fechada el 01 de enero de 2022; concretamente en el numeral 11 de dicho documento, "Resumen de servicios de software ofrecidos" donde se relacionan todos los componentes de la plataforma disponibles que hacen parte del acuerdo contractual. Es decir, la plataforma SOLINcloud ha estado totalmente disponibles para el uso de EMPOCALDAS que ha podido accederla tanto desde Manizales como desde todas las seccionales sin restricciones con una disponibilidad 7x24, tal como corresponde a nuestro compromiso contractual.

De igual manera han estado disponibles para el uso de los funcionarios encargados de los procesos, las APP móviles para las tareas de lecturas, suspensiones, reconexiones y cortes. Estas aplicaciones que



SINTEG publica en la tienda de *Play Store*, han venido siendo objeto de diversas actualizaciones ante solicitudes de ajustes y adiciones por parte de EMPOCLADAS.

### **Soporte y mantenimiento**

EMPOCALDAS ha contado con el servicio de los profesionales del área de soporte de SINTEG que, coherentes con el compromiso contractual, han estado disponibles para atender las solicitudes de los funcionarios traducidas en requerimientos de soporte, requerimientos de capacitación o refuerzos de capacitación así como requerimientos de ajustes al sistema, fundamentalmente en lo concerniente en ajustes a presentación de informes y modificaciones o adiciones a procesos en el sistema por necesidades puntuales de la Empresa.

### **Actualización de aplicaciones**

Se han realizado múltiples actualizaciones al sistema de información que tienen por objetivo atender las solicitudes de los funcionarios de ajustar reportes o procesos para "personalizarlos" de acuerdo con sus necesidades específicas.

El procedimiento, llevado a cabo por SISTEMAS INTEGRALES, para realizar un proceso de actualización comienza con la recepción de la solicitud que realizan los funcionarios de AEMPOCALDAS, se solicita una descripción minuciosa del ajuste solicitado con ejemplos; de ser necesario se realiza reunión con los funcionarios y se obtiene de ellos un prototipo que señala el resultado deseado. Con esta documentación el consultor que atiende el proceso por SINTEG, realiza la solicitud a nuestra área de desarrollo que evalúa la viabilidad y el tiempo requerido para realizar el trabajo. Luego de realizar el análisis, diseño y desarrollo del requerimiento se procede con las pruebas de aceptación y posteriormente se realiza la "publicación" de la actualización del sistema con el requerimiento atendido disponible para el cliente en la plataforma.

### **Relación de ajustes y Modificaciones a la plataforma.**

Durante el periodo a que hace referencia el presente informe se realizaron múltiples actualizaciones al sistema que corresponden en un alto porcentaje a ajustes a informes y la presentación de nuevos reportes. La atención de estos requerimientos se ha completado con la publicación en la plataforma SOLINcloud de la respectiva actualización.

De igual manera, a petición de los funcionarios encargados del proceso en EMPOCALDAS, se han realizado ajustes a las aplicaciones móviles las que se han publicado en la tienda *Play Store* en su momento y son descargadas de manera automática en los dispositivos móviles de cada uno de los usuarios en la ciudad de Manizales y los respectivos municipios.

En relación con los ajustes y modificaciones más preponderantes, realizados al sistema por solicitud de EMPOCALDAS, en el mes de marzo del año 2022, nos permitimos relacionar los siguientes:



- Ajustes al módulo PQRs
- Ajustes al Proceso de Crítica (móvil)
- Eliminación en lo de Medidores
- Facturación conjunta/centrada (Informe de Spool externo)
- Impresión reporte de suspensiones (app móvil)
- Suspensiones por Seccional
- Impresión gráficas Spool de facturación
- Impresión conceptos Cupón de pago
- Funcionalidad de recepción de archivos planos
- Ajuste proceso Reversión de recaudos
- Ajuste reportes Formatos Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas Acueducto y Alcantarillado
- Consulta Histórico Seccional de Chinchiná

Se adjunta *Informe de ajustes parcial 06 contrato 019 2022 con fecha 04 - 04 - 2022*, que relaciona de manera detallada las actividades relacionadas con el asunto referido en este apartado del informe.

#### **Estado del uso de la Plataforma y Proceso de Liquidación de facturas.**

A la fecha, 11 de abril, EMPOCALDAS ha realizado cuatro (4) procesos de facturación, liquidación de facturas, completos, correspondientes a la liquidación del servicio prestado en los meses de noviembre y diciembre de 2021, enero, febrero y marzo de 2022. Estos procesos se realizaron con total éxito.

De igual manera, adicional al proceso de facturación, a la fecha se realizan de manera exitosa en la Empresa los procesos de lectura de medidores, crítica, ajustes a lecturas, recaudos, PQRs, proceso de cartera (acuerdos de pago, financiaciones, facturas parciales), informes a entes de vigilancia y control, diversos reportes y consultas, entre otros.

#### **Reuniones de seguimiento al proyecto.**

Se realizan, semanalmente, reuniones de verificación y seguimiento al proyecto con la participación por parte de SINTEG de la Gerente del proyecto, el Representante Legal de la Empresa y los consultores que prestan el servicio de soporte; por parte de EMPOCALDAS participan de estas reuniones los supervisores del contrato, valga decir el Señor Jefe del Departamento Comercial, el Jefe de la Sección de Facturación al igual que la Jefe de la Sección de Sistemas así como algunos invitados de los supervisores, funcionarios de las áreas usuarios del sistema.

En estas reuniones, que, a nuestro juicio, han sido muy productivas y le han dado orden al proyecto, se tiene como punto principal de la agenda el seguimiento a las solicitudes de ajuste y soporte realizadas por la Empresa, las que se llevan en un cronograma luego de establecidas, conjuntamente, las prioridades de atención de los requerimientos señalados.

Se adjunta el cronograma, en formato Excel, de actividades trabajado en el periodo correspondiente al presente informe.

### Actividades de capacitación y/o refuerzos de capacitación.

En el periodo informado en el presente documento se realizaron dos (2) actividades de capacitación o refuerzos de capacitación por solicitud de la Empresa, el objetivo de estas actividades fue "Capacitación Sistema Atención al Usuario Pqrs dirigida a: Área Comercial, Administradores, Auxiliares Seccionales, Coordinación Pqrs, Gestores Pqrs y Jefe Sección Sistemas".

Adjuntamos acta de las actividades de capacitación adelantadas los días 24 y 28 de marzo de 2022 a las 10:00 am y 8:00 am respectivamente.

Atentamente;



SALVADOR BROCHERO ESCOBAR  
Gerente y Representante Legal  
SISTEMAS INTEGRALES LTDA.

**Anexos:** Informe de ajustes parcial 06 contrato 019 2022 con fecha 04 - 04 - 2022  
Cronograma de ajustes y modificaciones al sistema - contrato 019 2022  
Acta de Capacitación PQRS Empocaldas 03 -28  
Certificado de Aportes parafiscales SINTEG a la fecha  
Factura electrónica de SINTEG



Bogotá, abril 04 de 2022.

Doctores

**JULIÁN ELIECER FONSECA.**

**DIANA PATRICIA SALAZAR.**

**WILLIAM GERMAN MOLINA.**

Supervisores Contrato No. 019 DE 2022.

EMPOCALDAS S.A ESP.

Manizales

**Asunto:** Informe parcial de avance en ajustes y modificaciones a procesos e informes al sistema Comercial SOLIN solicitados por EMPOCALDAS dentro de la ejecución del contrato 019 de 2022

**Período informado:** marzo 04 al 01 de abril de 2022

Cordial saludo

Me permito informar los avances que hemos tenido en el último mes en cuanto a ajustes a procesos, información, funcionalidades y reportes solicitados dentro del contrato mencionado en el asunto.

Para consultar todos los detalles por favor referirse al documento en Excel llamado: "Cronograma de Implantación contrato 019 2022":

Estoy a disposición para resolver cualquier inquietud o información adicional que requieran al respecto.

Muchas Gracias por su atención;

Atentamente;



**DIANA MARCELA VALERO PELAEZ**

Gerente de proyectos

SISTEMAS INTEGRALES LTDA. – SINTEG.

## AJUSTE A FUNCIONALIDADES, DESARROLLOS NUEVOS Y REPORTES

Hemos realizado ajustes a las funcionalidades y reportes que tiene SOLINcloud por solicitud de los funcionarios de EMPOCALDAS.

Adicionalmente, durante los días 31 y 01 de abril, realizamos una visita presencial en las instalaciones de Empocaldas, liderada por nuestra coordinadora de soporte Nancy Sánchez principalmente para brindar un acompañamiento detallado al área de cartera en la utilización del sistema donde también identificamos algunos ajustes en el sistema que fueron notificados y atendidos por nuestro equipo de desarrollo. Además, apoyamos otros aspectos transversales en la compañía e identificar posibles personalizaciones que se requieran considerando las particularidades en los procesos de Empocaldas como es el caso de los procesos de suspensiones y crítica desde la app móvil.

Entre los más representativos tenemos:

**Módulo PQRS:** realizamos ajustes al módulo de acuerdo con las necesidades del área, en cabeza de la Ing. Diana Salazar (jefe de Sistemas) y la señora Ensueño Garzón. Es posible tener el registro de la seccional responsable de la solicitud, se habilitó la carga de archivos. Actualmente el módulo se encuentra 100% funcional y está utilizándose en producción.

**Proceso de Crítica (móvil):** en compañía del Dr William Molina y la persona responsable por la ejecución de la tarea en campo (Sr Diego) realizamos un levantamiento de las necesidades específicas de Empocaldas para el proceso de crítica y realizamos una propuesta de cómo debe realizarse el proceso desde la app móvil. Actualmente este ítem se encuentra en el proceso de análisis y desarrollo y será liberado en el mes de abril para comenzar con su utilización.

**Medidores:** realizamos ajustes en la funcionalidad para la eliminación en lote. También se realizó el ajuste a las dimensiones de los medidores de acuerdo a la información entregada en la migración, pues se evidenció que algunas habían quedado diferentes.

**Facturación conjunta/centrada (Informe de spool externo):** incluimos información adicional asociada a los medidores y a las anomalías para facilitar la gestión de los responsables. (# meses en anomalía comparado con los últimos 6 meses según normativa, diámetro de medidor, fecha de instalación, número de divisiones de la vivienda (Unidades habitacionales).

**Suspensiones (app móvil):** se habilitó la impresión de la suspensión desde la app y se realizó la prueba en campo para confirmar su funcionamiento.

**Suspensiones:** se habilitaron fechas de suspensión por seccional.

**Spool de facturación:** adicionamos al spool la información necesaria para que puedan imprimirse las gráficas de aseo en la factura.



**Cupón de pago.** Realizamos el desarrollo correspondiente para que puedan imprimirse todos los conceptos en un único cupón de pago.

**Funcionalidad de recepción de archivos planos.** Hicimos el ajuste para que la fecha se obtenga desde el nombre del archivo.

**Reversión de recaudos:** ajustamos el proceso y eliminamos la restricción del sistema que impedía la reversión si encontraba alguna parcial que ponía algún Acuerdo de pago como efectivo

**Formatos Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas Acueducto y Alcantarillado:** ajustamos los reportes para que salgan las tarifas en todos los estratos residenciales (1 a 6) y usos (comercial, industrial y oficial) independientemente de si tienen suscriptores registrados o no.

**Histórico Chinchiná:** Se habilita la consulta de la información histórica para la seccional desde Solin Cloud.

**Prefacturado Chinchiná:** Se realiza un ajuste para que el prefacturado muestre el valor subsidiado y no el porcentaje de subsidio.

**Reporte de MD Altos. (nuevo):** Reporte que incluye la información de los suscriptores que están categorizados como MD mayores o iguales a 1. Ya está disponible en producción para su uso.

**Reporte para generar los oficios MD3 y MD6 (Nuevo).** Reporte que permite generar los oficios que serán entregados a los clientes que se encuentran categorizados como MD3 y MD6 disponible en producción.

**Reporte Saldos cuotas de aseo (Nuevo).** Reporte que permite visualizar el saldo asociado directamente por el concepto de aseo para cada suscriptor, mostrando el valor y cantidad de cuotas pendientes. disponible en producción.

Nro	Tipo de solicitud	Solicitado por	Actividades solicitadas proyecto implantación y puesta en marcha Solin Cloud	Fecha Solicitud	Prioridad	Fecha Estimada de entrega	Fecha Real de entrega	Duración en días	Seguimiento	Estado
1	Desarrollo	William	Pagos diferidos Covid en Chinchina que aún se visualizan como Acuerdo de pago (correo electrónico)	7/02/2022	-	21/02/2022	21/02/2022	14	Queda listo para el lunes 21/02/2022. Fue entregado hoy de acuerdo al compromiso adquirido. DV.	Solucionado
2	Desarrollo	William	Pendiente entrega informes de recaudo por canal ya que los que genera el sistema no cruzan con el área de tesorería (solicitado vía correo electrónico y reunión Teams).	7/02/2022	-	23/02/2022	23/02/2022	16	Pendiente recopilar información por Empocaldas y programar reunión con Solin para revisión de esta. 23/02/2022. Adicionamos unas columnas para facilitar la comparación de las diferencias en los informes de recaudo. Ajuste realizado en la versión 3.1.0.234. Pendiente por Empocaldas identificar a qué corresponden esas diferencias 03/03/2022. Los casos reportados fueron resueltos. Estamos en acompañamiento con el equipo Empocaldas si llegase a aparecer un nuevo caso	Solucionado
3	Desarrollo		Permitir que cuando se apliquen recaudos por paquete, el sistema de la opción de generar un Excel donde se refleje información por columnas así: código de suscriptor, valor Empocaldas, valor aseo, total y fecha de recaudo y canal por donde se ingreso (solicitado por correo electrónico)	7/02/2022	-	25/02/2022	25/02/2022	18	Pendiente adicionar nueva columna a reporte ya existente que nos identifique el origen de la transacción. Además de la cuenta correspondiente al canal. 23/02/2022. Adicionamos unas columnas para facilitar la comparación de las diferencias en los informes de recaudo. Ajuste realizado en la versión 3.1.0.234.	Solucionado
4	Soporte	William	Ajuste liquidación cargo fijo en los servicios de acueducto y alcantarillado, no está tomando el decimal	8/02/2022	-	21/02/2022	21/02/2022	13	Consultarlo con área contable Empocaldas 23/02/2022. Pendiente directrix de Empocaldas 25/02/2022. De acuerdo a la decisión tomada por el equipo de Empocaldas se define que no se hará el reajuste al centavo. No se harán ajustes al sistema	Solucionado
5	Desarrollo		El número de "Balance de subsidios" no concuerda con el número de suscriptores por estratos (solicitado a través de teams)	9/02/2022	-	22/02/2022	22/02/2022	13	Se debe descargar por fechas. Se programará reunión con el equipo de Cartera. 21/02/2022: Reunión programada para el 23/02/2022 23/02/2022. Realizamos el ajuste para filtrar por fechas n los siguientes reportes: Subsidio/Contribución consolidado Reporte Subsidios y Contribución El ajuste fue liberado en la versión 3.1.0.235. El 24 de febrero será liberado un nuevo reporte "Auxiliar de subsidios y contribuciones"	Solucionado
6	Soporte	William	Acuerdos de pago no tomados en La Dorada para la liquidación del mes de enero y que fueron creados en el periodo de diciembre (solicitado vía WhatsApp al Ing. Gabriel)	9/02/2022	-	21/02/2022	21/02/2022	12	Reinducción personal seccionales sistema Solin. 21/02/2022: La reinducción fue realizada hoy de acuerdo al compromiso adquirido. DV.	Solucionado
7	Desarrollo	Dr. Julián	Respuesta a solicitud de actividades comerciales Empocaldas, donde se abordan diversos temas como anomalías, MD, actividades en terreno y complementos para proceso de crítica en terminales móviles (requerido a través de correo electrónico)	10/02/2022	2	20/04/2022			Solicitud de crítica en terminal móvil y descripción del proceso. Solicitud del correo quedaría lista para el 19/02/22 23/02/2022. Esperando documento de Empocaldas 25/02/2022. El Dr William nos envía una definición del proceso en marzo 1. 03/03/2022. Ya recibimos la solicitud oficial por parte de Empocaldas, está en análisis por el equipo de desarrollo 08/03/2022. Realizamos sesiones de análisis y diseño para elaborar la propuesta y enviar a Empocaldas 17/03/2022. Estamos en la elaboración del documento de diseño del proceso para presentar a empocaldas y validarlo. 04/04/2022: realizamos reunión con los responsables de empocaldas y surgieron algunos ajustes y solicitudes para considerar. Estamos analizando el impacto y ajustando el proceso para analizar una posible fecha de entrega	en progreso
8	Soporte	William	Reporte de cartera por edades y conceptos, presentaba conceptos que no eran propios de la cartera de Empocaldas, luego que se discriminaron dichos conceptos se evidencio que el reporte varia de acuerdo a la fecha de descargo. Solicitaron desde el área de Cartera que incluyan fecha final de corte para así poder tener un cierre de cartera preciso (solicitado vía correo electrónico)	11/02/2022	-	18/02/2022	18/02/2022	7	Ya se tiene por fechas Se programará reunión con el equipo de Cartera. 21/02/2022. Reunión programada para el 23/02/2022 23/02/2022. Este punto fue resuelto en la reunión	Solucionado
9	Soporte	William	Liquidación de facturas con MD1 en la seccional Chinchiná, caso café liofilizados (correo electrónico)	15/02/2022	-	3/03/2022	3/03/2022	16	Error ocasionado porque la liquidación que salió a la calle fue la del Solin versión antigua, fue diferente a la del sistema actual, para el próximo periodo se normaliza la situación. 23/02/2022. Debe realizarse acompañamiento por parte de Empocaldas en el próximo ciclo para garantizar que fue resuelto. Si se requieren ajustes por favor informarlos a SINTEG.	Solucionado
10	Desarrollo		Pendiente entrega de informe de número de colillas recaudadas por Susuerte (masivo y otros conceptos), este con el fin de conciliar informes y facturas para cobro de ente recaudador (solicitado vía correo electrónico y reunión Teams)	16/02/2022	-	21/02/2022	21/02/2022	5	Queda listo para el lunes 21/02/2022. Fue entregado hoy de acuerdo al compromiso adquirido. DV.	Solucionado
11	Desarrollo		Revisar nueva regla para el archivo de Helm Bank ya que cuando hay un intento de pago este trae el mensaje (Generar PDF). Este registro lo está tomando el sistema como juego doble y está generando saldos a favor del usuario (solicitado en reunión por Teams)	16/02/2022	-	18/02/2022	18/02/2022	2	Hoy en la tarde 21/02/2022. Fue entregado de acuerdo al compromiso adquirido. DV.	Solucionado
12	Desarrollo		Corrección del spool de impresión con el fin que este no sea dinámico de acuerdo a la información o movimientos que se ingresen al sistema comercial. Se tiene que hay una versión del spool que se envía al proveedor de impresión pero si lo descargo una semana después este ya tiene varios cambios que distan de la versión que se envió a impresión (requerido por reunión Teams y WhatsApp).	16/02/2022	-	23/02/2022	23/02/2022	7	Quedaría listo el spool versión impresión para el miércoles. Cabe aclarar que esta información no sería la confiable para realizar cruces de información 23/02/2022. El ajuste fue liberado en la versión 3.1.0.236	Solucionado
13	Desarrollo		No hay reporte de deudas de medidores por suscriptores (solicitado vía correo electrónico)	17/02/2022	-	25/02/2022	25/02/2022	8	No se ha solicitado por correo electrónico. Se requiere que se especifique la estructura del informe, como se requiere. 21/02/2022. Se revisará en la reunión programada para el 22/02/2022 23/02/2022. Fecha estimada de entrega. 25 de febrero. 25/02/2022. Entregado conforme compromiso	Solucionado
14	Desarrollo		Traslado de medidores El sistema no permite eliminar lotes de medidores, lo cual hace compleja y larga la operación, cuando estos son distribuidos a distintas seccionales (reporte nuevo vía correo electrónico)	17/02/2022	-	1/03/2022	2/03/2022	13	No se ha solicitado por correo electrónico. Se requiere que se especifique la estructura del informe, como se requiere. 21/02/2022. Se revisará en la reunión programada para el 22/02/2022 23/02/2022. Fecha estimada de entrega: 1 de marzo 03/03/2022. Hubo un cambio en la fecha de entrega para marzo 2 debido al cambio de prioridades solicitado por Empocaldas.	Solucionado



15	Desarrollo	Laura	En los listados de medidores no aparece la fecha de instalación del medidor. Agregar columnas en la facturación centrada (Facturación Conjunta). Así: # meses en anomalía, comparado con los últimos 6 meses según normativa diámetro de medidor fecha de instalación número de divisiones de la vivienda (Unidades habitacionales)	18/02/2022	4	17/03/2022		<p>Se requiere correo donde se especifique la estructura del informe, como se requiere.</p> <p>21/02/2022. Se revisará en la reunión programada para el 22/02/2022</p> <p>23/02/2022. Pendiente reunión con Empocaldas (Encargados de medidores) para identificar cual es el listado donde se requiere incluir la fecha del medidor.</p> <p>03/03/2022. Debido al cambio de prioridades de Empocaldas no se ha programado esta reunión.</p> <p>04/03/2022. Programar reunión con equipo Empocaldas. Invitar al Dr Julian.</p> <p>Luego de la reunión con cartera, se concluye que corresponde a la misma solicitud del Dr Julian.</p> <p>08/03/2022. Na(Unidades habitacionales) Nancy confirma la ruta y nos indica cual reporte debe modificarse (Hasta el jueves 10/03)</p> <p>Agregar columnas en la facturación centrada (Facturación Conjunta) Así: # meses en anomalía, comparado con los últimos 6 meses según normativa diámetro de medidor fecha de instalación número de divisiones de la vivienda (Unidades habitacionales)</p> <p>17/03/2022. Se entrega ajuste para revisión en la versión 3.1.0.235</p>	Solucionado	
16	Desarrollo		No se cruza la información de MD altos y recaudos, lo cual implica hacer cruce manual, para enviar a los administradores de las seccionales la información actualizada (Reporte nuevo via correo electrónico)	17/02/2022	4			<p>Se requiere correo donde se especifique la solicitud, adicional no ha llegado correo electrónico</p> <p>21/02/2022. Se revisará en la reunión programada para el 22/02/2022</p> <p>23/02/2022. Fecha estimada de entrega: 2 de marzo</p> <p>03/03/2022. Debido al cambio de prioridades de Empocaldas se ajusta cronograma. Nueva fecha estimada de entrega</p>	Solucionado	
17	Desarrollo	Laura	El sistema no permite descargar PDF de los oficios para suscriptores MD3 (cobro coactivo) y suscriptores MD6 (pérdida de derechos) (Reporte nuevo, via correo electrónico)	16/02/2022	5	18/03/2022		<p>Se requiere correo donde se especifique la solicitud, adicional no ha llegado correo electrónico</p> <p>21/02/2022. Se revisará en la reunión programada para el 22/02/2022</p> <p>23/02/2022. Se programará una reunión por parte de Empocaldas para revisar este item.</p> <p>25/02/2022. Dr William gestionará la reunión con Laura.</p> <p>03/03/2022. No se ha programado esta reunión.</p> <p>04/03/2022. Se programa reunión para hoy</p> <p>08/03/2022. Nancy envía los formatos de los reportes nuevos. Se identifican 2 reportes.</p> <p>17/03/2022. Se encuentran en desarrollo.</p>	Solucionado	
18	Desarrollo	William	Ajustar el spool para que muestre "vacío" cuando la cartera congelada sea cero (columna 398)	22/02/2022		23/02/2022	23/02/2022	1	23/02/2022. El ajuste fue liberado en la versión 3.1.0.235	Solucionado
19	Desarrollo	William	Modificar el Spool para que no traiga la información de los suscriptores con facturas en ceros, adicionalmente a todos los suscriptores que anteriormente se habían inactivado por salir con factura en ceros, se les quitaron todos los servicios y se volvieron a activar, si quieren tomarles lecturas en el periodo 202207, ya le pueden generar los listados y hacerles todo el proceso.	22/02/2022		23/02/2022	23/02/2022	1	23/02/2022. El ajuste fue liberado en la versión 3.1.0.235	Solucionado
20	Desarrollo	William	Nuevo informe de cartera por edades para subsanar observaciones de contraloría	23/02/2022		24/02/2022	24/02/2022	1	24/02/2022. El ajuste fue liberado en la versión 3.1.0.237	Solucionado
21	Desarrollo	William	Gráficas de aseo. Cargar información que no se encuentra en Solin y que corresponde a prestadores de servicio externo (por convenio) para que salga impresa en la factura	25/02/2022	7	24/03/2022			<p>25/02/2022. Es necesario que Empocaldas nos envíe la información que se debe cargar y que no se encuentra en Solin.</p> <p>03/03/2022. Pendiente por recibir la información.</p> <p>04/03/2022. Santiago debe enviar el archivo con la información solicitada</p> <p>Entregada la información por parte de Santiago esta en análisis de la creación de los campos y el proceso de cargue op digitación por parte de empocaldas (revisar entrega si es posible el martes)</p> <p>04/03/2022. Recibida la información</p> <p>17/03/2022. Se realizó el análisis para definir el proceso en desarrollo. Es necesario una reunión con William para definir cómo afecta el spool</p> <p>18/03/2022. Auma, aguadas y Viterbo. Programar reunión para el martes 27/03, a las 10:00 am</p>	Solucionado
22	Desarrollo		Poder generar un cupon de pago de un concepto específico que aún no tenga facturación	25/02/2022	6	31/03/2022	5/04/2022	39	<p>25/02/2022. Se encuentra en análisis por el equipo de desarrollo y se definirá fecha de entrega una vez finalizado ese proceso.</p> <p>03/03/2022. Debido al cambio de prioridades de Empocaldas no fue posible avanzar mucho en el análisis de este item. Pendiente reprogramar fecha de entrega</p> <p>08/03/2022. Revisar con Nancy pues no queda claro el concepto 11/03/2021 el cupon de pago es solamente informativo es una forma en que empocaldas le entregue al suscriptor un soporte para que pueda pagar.</p> <p>17/03/2022. Empocaldas debe enviar el formato</p> <p>18/03/2022. Actualizar el formato de acuerdo al formato enviado por William. Verificar logs actualizados</p> <p>04/04/2022. Hubo atraso en la fecha de entrega y será liberado en la actualización de hoy en la noche</p>	Solucionado
23	Desarrollo		Impresión de suspensiones	25/02/2022	3	15/03/2022			<p>25/02/2022. Realizamos la prueba de concepto exitosamente. Estamos en proceso de desarrollo.</p> <p>03/03/2022. Debido al cambio de prioridades de Empocaldas el desarrollo de este item se vio afectado, modificando su fecha de entrega</p>	Solucionado
24	Desarrollo		Cupones de pago. Generar todos los conceptos en un sólo cupon para el cliente	25/02/2022	2	9/03/2022			<p>25/02/2022. Se realizó el registro de la solicitud.</p> <p>Pendiente por Sinteg confirmar la fecha de entrega.</p> <p>03/03/2022. Se establece como item con prioridad. Será desarrollado en el orden de prioridad establecido</p>	Solucionado
25	Soporte	Harold	La empresa de aseo EMAS en Chinchiná, nos allega unas facturas pagadas en el periodo anterior y que presentan mora en el servicio de aseo.	28/02/2022		7/03/2022	7/03/2022	2	<p>03/03/2022. Resuelto</p> <p>Quedaron unos usuarios con un valor en el sistema y otro que salió a la calle lo que generaba el saldo pendiente por pagar se revisó la totalidad de los suscriptores y se procedió a cargar. A algunos se les elaboró una nota crédito y otros un saldo a favor para que sea descontado en la próxima factura</p>	Solucionado
26	Desarrollo	Dr Julián	Agregar columnas en la facturación centrada. Así: # meses en anomalía, comparado con los últimos 6 meses según normativa diámetro de medidor fecha de instalación número de divisiones de la vivienda	2/03/2022	5	8/03/2022	8/03/2022	6	<p>03/03/2022. Pendiente por definir prioridad de entrega por parte de Empocaldas</p> <p>08/03/2022. Poner en análisis, identificamos que corresponde la mismo requerimiento realizado en la fila 16. Se cierra por estar duplicado</p>	Solucionado
27	Desarrollo	William	Funcionalidad de recepción de archivos planos. Habilitar la factura para tomar la fecha desde el nombre del archivo	1/03/2022		7/03/2022	7/03/2022	1	<p>03/03/2022. Liberado con la versión 3.1.0.240. El formato del nombre del archivo para procesar los archivos correctamente debe ser "EMPOCALDAS OTROS CONCEPTOS_DD-MM-YYYY.txt". Si el nombre es diferente no funcionará la lectura</p>	Solucionado
28	Desarrollo	Santiago	Nuevo reporte de facturación aseo	1/03/2022		7/03/2022	7/03/2022	1	03/03/2022. Liberado con la versión 3.1.0.240	Solucionado
29	Desarrollo	Santiago	Ajuste reporte prefacturado de aseo, modificar la posición de las columnas NRO UNIDADES y DESOCUPADO,	1/03/2022		7/03/2022	7/03/2022	1	03/03/2022. Liberado con la versión 3.1.0.240	Solucionado

30	Soporte	Santiago	Caso Chinchín, revisar porqué aparecen con aseo en mora si el recaudo está aplicado	25/02/2022		2/03/2022	2/03/2022	5	25/02/2022. Empocaldas debe enviar casos concretos para poder realizar el seguimiento e identificar las causas posibles para dar la solución 03/03/2022. La causa fue un error en la migración. Se corrigió y se notificó a Empocaldas.	Solucionado
31	Desarrollo	Santiago	Reporte Saldos cuentas de aseo	1/03/2022		3/03/2022	3/03/2022	2	03/03/2022. Se crea nuevo reporte y se libera en la versión 3.1.0.241.	Solucionado
32	Desarrollo	William	Ajuste al proceso de reversión de recaudos	2/03/2022		3/03/2022	3/03/2022	1	03/03/2022. Se elimina la restricción del sistema que impedía la reversión si encontraba alguna parcial que tenía algún Acuerdo de pago como efectivo. Se libera en la versión 3.1.0.241	Solucionado
33	Desarrollo	William	Error al eliminar paquetes que no estuviesen aplicados o vacíos	2/03/2022		3/03/2022	3/03/2022	1	03/03/2022. se libera en la versión 3.1.0.241	Solucionado
34	Desarrollo	Ing. Diana	Módulo PQR - Web	25/02/2022	2	15/03/2022	16/03/2022	19	25/02/2022. Se recibió la solicitud para habilitar la carga de documentos. 03/03/2022. Pendiente programar reunión con la Ing. Diana y con Rodolfo para entender las solicitudes de cambio. Pendiente definir prioridad con Empocaldas 04/03/2022. Se debe programar reunión hoy en la tarde 05/03/2022. Luego de las conclusiones de la reunión y con la definición del botón de adjunto. Realizamos la estimación de la fecha de entrega	solucionado
35	Desarrollo	Lorena	Ajustar reportes SURICATA de acueducto y alcantarillado para que sólo se presenten como Hogares de Paso/Sustitutos del ICBF aquellos que fueron informados por el usuario (Lorena) en el excel pues son que ya están certificados por Empocaldas	2/03/2022	8	10/03/2022			02/03/2022. Pendiente por definir fecha de entrega. Para el reporte de marzo Empocaldas hará el ajuste manualmente 08/03/2022. Gabriel realiza el análisis y nos da respuesta de los resultados. 09/03/2022. Gabriel envió los resultados pendiente por Empocaldas autorizar para realizar el cambio en los registros identificados. 17/03/2022. Hasta la fecha no hemos recibido la confirmación de Empocaldas para proceder con el cambio de los registros en el sistema 18/03/2022. Lorena debe enviar respuesta el próximo martes 22/03 para proceder hacer el cambio. 04/04/2022. Se validó con Lorena y la información fue	solucionado
36	Desarrollo	Lorena	Ajustar reportes SURICATA de acueducto y alcantarillado para dejar columna 17 (Unidades Residenciales Independientes) y la columna 18 (Unidades No Residenciales Independientes) en vacío. Debido a que Empocaldas S.A.E.S.P no maneja suscriptores multiusuario	2/03/2022		3/03/2022	3/03/2022	1	03/03/2022. Se realiza ajuste correspondiente Para el reporte de marzo Empocaldas hará el ajuste manualmente SURICATA > 1.1 Facturación acueducto SURICATA > 1.2 Facturación alcantarillado SUI > Artículo 2.3.7.2 Facturación acueducto IGAC SUI > Artículo 3.3.6.2 Facturación alcantarillado IGAC	Solucionado
37	Desarrollo	Santiago	Realizar ajustes al reporte del spool de facturación de aseo de Chinchín pues se desconfiguró con los últimos ajustes generales que fueron solicitados. Ver Línea: 28	3/03/2022	1	7/03/2022			03/03/2022 Pendiente por definir con Empocaldas el orden de las columnas. Después de las columnas de aseo se debe colocar la columna de deshabilitado	Solucionado
38	Desarrollo	Lorena	ajustar los Formatos Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas Acueducto y Alcantarillado, para cargar al SUI, que se genera desde el software comercial SOLIN, debido a que el reporte no está generando todos los estratos y usos en todas las seccionales	4/03/2022	9	17/03/2022			08/03/2022. Revisar con Nancy cual es la necesidad específica. Revisar cual es el reporte y cual es la información que hace falta. 17/03/2022 Lorena nos aclara la necesidad. El reporte debe generar las tarifas de todos los estratos residenciales (1 a 6) y usos (comercial, industrial y oficial), sin importar que no existan suscriptores en alguno de estos. 17/03/2022. Se entrega en la versión 3.1.0.249	solucionado
39	Desarrollo	William	Revisión y cargue del histórico en Chinchina	4/03/2022	10	10/03/2022	10/03/2022		04/03/2022. Realizar reunión con Andrés y Rodolfo para identificar las actividades a realizar 08/03/2022. Cristian restaura el backup y se configura el módulo para la consulta. Posteriormente, Gabriel realiza la validación que se está mostrando la información correctamente. Aplica sólo para Chinchina	Solucionado
	Desarrollo	William	Revisión y cargue del histórico en las demás seccionales	4/03/2022		25/04/2022			08/03/2022. Gestionar con Empocaldas la entrega de la información histórica de cada seccional para analizarla y ver qué se puede cargar en cada una 18/03/2022. Revisar la información entregada por el proveedor anterior para identificar si los datos entregados sirven para crear el historico de las seccionales 24/03/2022. Debemos solicitar los backup de las bases de datos de Solin (versión anterior) para poder migrar la información recibida. 25/03/2022. William verifica si es posible tener los backups de Solin (versión anterior) de cada una de las seccionales para comenzar la migración del histórico. 04/04/2022. Recibimos todas las BD, estamos en el proceso de análisis de la primera seccional para definir el proceso de cargue de la información y comportamiento de la misma en la BD. 06/04/2022. Se estima fecha de entrega para la primera seccional con histórico. Luego de medir los tiempos de la primera seccional y su resultado, se proyectarán las entregas de las demás	En progreso
40	Desarrollo	Santiago	Ajustar el spool de facturación de Chinchín para que el campo deshabilitado se muestre como numérico y que indique la cantidad de unidades deshabilitadas.	7/03/2022	2	7/03/2022	7/03/2022		08/03/2022. Considerando que el Spool de facturación de Chinchín estaba como prioridad 1 y que el ajuste en desarrollo era muy sencillo se resolvió durante el mismo día.	Solucionado
41	Desarrollo		Poder generar una tabla de conceptos en la cual se le coloque (Desarrollo de medidores) 1. Código en el cual se le indique el concepto y el número de cuotas únicamente y que el sistema genere la nota debito por el valor de acuerdo a la cuota. (utilización de plantillas)	8/03/2022	11	20/04/2022			08/03/2022. Revisar con Nancy la necesidad específica 17/03/2022. Está en análisis para definir el proceso como debe trabajarse 24/03/2022. fue definido el proceso para realizar el ajuste en desarrollo. Estamos estimando el tiempo de entrega para definir una fecha estimada de finalización. 04/04/2022.	en progreso
42	desarrollo	Santiago	Ajustar la información que sale en la columna L del prefacturado aseo de Chinchín, debe mostrar el valor subsidiado y no el porcentaje de subsidio	9/03/2022	1	9/03/2022	9/03/2022		09/03/2022: Recibimos la solicitud con prioridad máxima y se resuelve en el transcurso del día, fue actualizado en producción	solucionado



43	Desarrollo	santiago	La empresa de aseo emas requiere con listado de Chinchiná que se extrae de la ruta facturación - consultas - informes facturación - reporte spool aseo, es que pueda identificar que unidad habitacional esta desocupada, no generalizando, ejemplo el código 3522 tiene 4 unidades habitacionales, una de ellas desocupada, pero el archivo muestra que tiene una unidad desocupada sin determinar a qué uso corresponde.  pongo como ejemplo nuevamente el listado de diciembre donde se evidencian las unidades, usos y condiciones del mismo ocupados y desocupados, ya que hay suscriptores que cuentan con un residencial y un aforado, por favor fijarse en el código 3522 donde sus unidades están discriminadas: 01 residencial 03 comercial 11 residencial desocupado (condición)	10/03/2022	1	10/03/2022	10/03/2022	Solucionado	
42	soporte	Laura	Facturación conjunta. Los suscriptores continúan apareciendo de una forma diferente a como se presentan desde la facturación manual	16/03/2022	15	7/04/2022		17/03/2022. Nancy hace el análisis para identificar la situación que se presenta y darle la solución. 24/03/2022. Ya se identificó la diferencia, procederemos a hacer el ajuste. Pendiente definir fecha de entrega 04/04/2022. Pendiente por validar si la solución y ajustes realizados funcionan correctamente	solucionado
43	desarrollo	Odacyr	Suscriptores que tienen reportado un medidor con un diámetro diferente y no permite hacer la actualización del diámetro en el sistema. Al momento de actualizar debe permitir cambiar el diámetro del medidor	16/03/2022	12	16/03/2022		16/03/2022. Odacyr coordina la reunión con Gabriel y la persona encargada para realizar reunión e identificar si corresponde a un problema de soporte o de desarrollo. Fecha propuesta: 18/03/2022 17/03/2022. Hubo reunión con Gabriel y el problema fue solucionado. Sin embargo, se mantiene la solicitud de reunión con Odacyr para resolver otras inquietudes	solucionado
43	desarrollo	Laura	Revisar suspensiones. Se deben habilitar las fechas de suspensiones por seccional de acuerdo a la información que será suministrada por Empocaldas	16/03/2022	13	16/03/2022		17/03/2022. El ajuste fue realizado y se debe solicitar reunión con Laura para hacer la prueba correspondiente y verificar si todo quedó ok	solucionado
43	desarrollo	Laura	Los MDs altos se están generando desde sistema sin tener en cuenta el recaudo actualizado. Esto ocasiona inconvenientes en la operación porque se puede suspender el servicio a personas que ya habían realizado el pago o se genera una visita de cobro persuasivo sin necesidad	16/03/2022	14	18/03/2022		17/03/2022. Se programa para desarrollo. Se entrega en la versión 3.1.0.249	solucionado
43	Desarrollo	William	Impresión del voucher de la lectura para cumplir con las exigencias	18/03/2022	16	20/04/2022		18/03/2022. William nos envía el formato 04/04/2022. Recibido el formato, se programa para desarrollo y se libera luego del ajuste de proceso de crítica.	En progreso
43	Desarrollo	Diana	Analizar la posibilidad de adjuntar un archivo de respuesta a la PQR	18/03/2022	17	22/04/2022		18/03/2022. El equipo de Sinteg va a analizar la viabilidad de esta solicitud y dará una respuesta en la próxima reunión de seguimiento. 24/03/2022. Actualmente, el sistema ofrece la posibilidad de adjuntar el acto administrativo. En la próxima capacitación de PQR se explicará al equipo 04/04/2022. Se realizará el ajuste de acuerdo al análisis del proceso con el equipo. Pendiente definir fecha de entrega	en progreso
43	soporte	William	Aclarar las inquietudes del proceso de contabilización	18/03/2022				18/03/2022. Pendiente programar reunión con la contadora. (Dr Estefanía) 04/04/2022. La actividad se llevó a cabo durante la visita presencial en Empocaldas	solucionado
43	soporte	William	Inconvenientes con algunas lecturas de la app	19/03/2022	1			22/03/2022. Realizamos reunión con William, Diego, Cristian y Alex para analizar la situación y resolver en inconveniente. Explicamos qué había sucedido y se solicita que en próximas ocasiones se reporte el inconveniente en el mismo momento que se presenta, para facilitar la solución	solucionado
43	Desarrollo	William	Ajustar las fechas del proceso de recaudo (ampliación)	22/03/2022	1			22/03/2022. Se analizó una posible solución para resolver la situación y se implementó en el sistema dada la prioridad del tema. Se debe evaluar con empocaldas si la solución atende la necesidad planteada	solucionado
44	Soporte	Julian	Los medidores están apareciendo con una medida diferente a la real y que no corresponde a ninguna de las medidas utilizadas por la empresa	23/03/2022	1	31/03/2022	29/03/2022	25/03/2022. Revisar con Rodolfo y Gabriel para entregar una solución rápida. 04/04/2022. Se realizó el ajuste correspondiente	Solucionado
45	Soporte	William	Aguadas. Revisar las Carteras migradas por financiaciones de medidores y acometidas	25/03/2022	1	28/03/2022	28/03/2022	25/03/2022. Entra con prioridad 1 pues debe ser resuelto antes de la próxima facturación que se inicia la próxima semana 04/04/2022. Se realizó el seguimiento correspondiente y se identificó que hacía falta cargar información que no fue entregada en la migración.	Solucionado
46	Soporte	Claudia	Reunión con Cartera para revisar los pendientes que se encuentran registrados en el documento que nos reportan	25/03/2022	1	31/03/2022	31/03/2022	25/03/2022. Programar con el equipo mesas de trabajo para resolver los inconvenientes. 04/04/2022. Este ítem se resolvió con la visita presencial	Solucionado
47	Desarrollo	Cartera	Nuevo Reporte de Cartera por edad Concepto/Usos/Estrato	31/03/2022	1	1/04/2022	1/04/2022	01/04/2022. Se entrega el informe solicitado	Solucionado
48	Desarrollo	Cartera	Ajuste al Reporte Spool Externo para incluir filtros de rango de fechas	31/03/2022	1	1/04/2022	1/04/2022	01/04/2022. Se entrega el ajuste solicitado	Solucionado
49	Desarrollo	Cartera	Ajuste al Reporte Subsidios y Contribución para incluir filtros de ciclo y ruta	31/03/2022	1	1/04/2022	1/04/2022	01/04/2022. Se entrega el ajuste solicitado	Solucionado
50	Desarrollo	Cartera	Ajuste al Reporte MD Altos para incluir columna Estado Servicio y que no traiga los MD menores o iguales a 1	31/03/2022	1	1/04/2022	1/04/2022	01/04/2022. Se entrega el ajuste solicitado	Solucionado
51	Desarrollo	Cartera	Ajuste al Reporte Deudas medidores en consignación para incluir columna Cuota	31/03/2022	1	1/04/2022	1/04/2022	01/04/2022. Se entrega el ajuste solicitado	Solucionado
52	Desarrollo	Cartera	Ajuste al Reporte Recaudo de medidores para incluir filtros por rango de fechas	31/03/2022	1	1/04/2022	1/04/2022	01/04/2022. Se entrega el ajuste solicitado	Solucionado
53	Desarrollo	Cartera	Ajuste a los Reportes carta MD3 y MD6 para actualizar el pie de firma	31/03/2022	1	1/04/2022	1/04/2022	01/04/2022. Se entrega el ajuste solicitado	Solucionado
54	Desarrollo	Cartera	Ajuste a los siguientes reportes para que utilicen el mismo criterio para determinar cuando a un suscriptor se le facturó un servicio o no Reporte Spool Externo Auxiliar de subsidios/contribuciones Reporte Subsidios y Contribución	31/03/2022	1	1/04/2022	1/04/2022	01/04/2022. Se entrega el ajuste solicitado	Solucionado





**UNIDAD DE GESTIÓN AL CLIENTE**

Cliente:	Empresa de Obras Sanitarias de Caldas "EMPOCALDAS S.A. E.S.P."		
Contrato No.:	057 de 2021		
Lugar de Actividades:	Virtual	Asunto	Capacitación Sistema Atención al Usuario Pqrs dirigida a: Área Comercial, Administradores, Auxiliares Seccionales, Coordinación Pqrs, Gestores Pqrs y Jefe Sección Sistemas
Fecha y Hora Inicial:	24/03/2022 – 10:00 am	Fecha y Hora Final:	28/03//2022 – 8:00 am
Ingeniero Consultor	Juan Gabriel Rodríguez		
Tipo de Actividad	Instalación	Capacitación:	X Soporte:

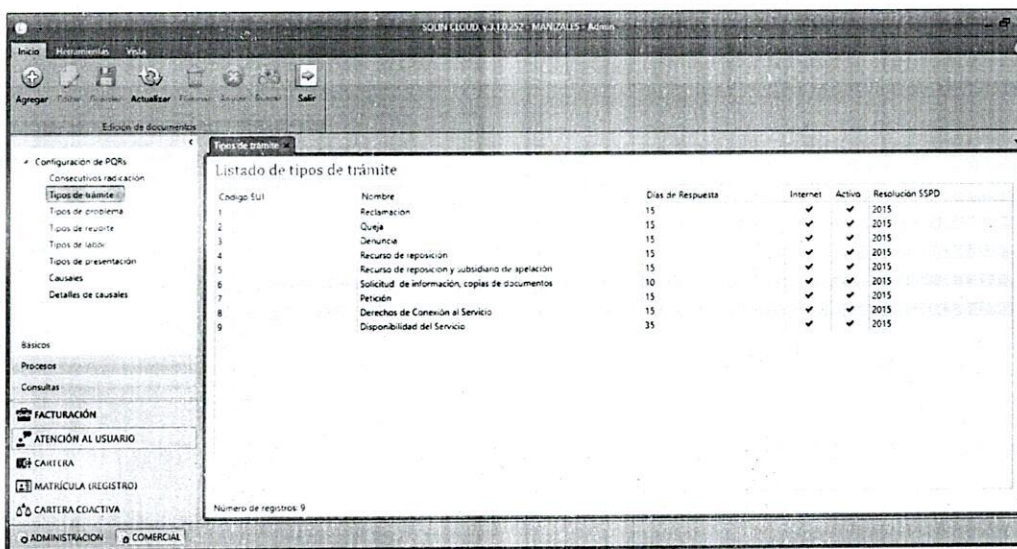
**ACTIVIDADES REALIZADAS**

Como parte del proceso de entrega de los ajustes al sistema comercial – atención al cliente, se realizan dos jornadas de capacitación los días 24 y 28 de marzo de 2022 a las 10:00 am y 8:00 am respectivamente.

Se presenta las funcionalidades del sistema de atención al cliente, como se muestra a continuación.

**Atención al cliente – básicos**

En esta sección se presenta la configuración realizada a los parámetros básicos del sistema de acuerdo a lo solicitado por la empresa.



## Atención al cliente – procesos

En este punto de la capacitación se presenta los procesos listados a continuación.

The screenshot shows the 'Recepción de PQRs' process in the SOLIN ERP system. The interface is divided into a left-hand navigation menu and a main content area. The navigation menu includes sections for 'Gestión PQRs', 'Facturación', 'ATENCIÓN AL USUARIO', and 'ADMINISTRACIÓN'. The main content area is titled 'Nuevo PQR Interpuesto' and contains a form for entering PQR details. The form is organized into several sections: 'Datos del Puesto' (with a radio button for 'El usuario que interpone la PQR es un suscriptor'), 'Datos básicos del solicitante' (with fields for 'Tipo de identificación', 'Nro. identificación', 'Nombre(s) y apellidos', 'Dirección correspondencia', 'Teléfono fijo / móvil', and 'Correo electrónico'), and 'Datos de la PQR' (with fields for 'Tipo de trámite', 'Presentación de PQR', 'Grupo causal', 'Dependencia', and 'Detalle de causal'). There are also fields for 'Número de factura', 'Suscriptor', 'Período', 'Fecha proceso', and 'Fecha final tentativa'. A search button is located in the top right corner of the form area.

- ✓ Recepción de Pqrs – escritorio (ventanilla) y en línea
- ✓ Recepción de Pqrs – adjuntar documentos
- ✓ Coordinación de Pqrs – coordinación, asignación, verificación de gestión
- ✓ Gestión de Pqrs – gestión, actividades paso a paso, cierre y notificación de la pqr
- ✓ Reportes SUI – generación de reportes

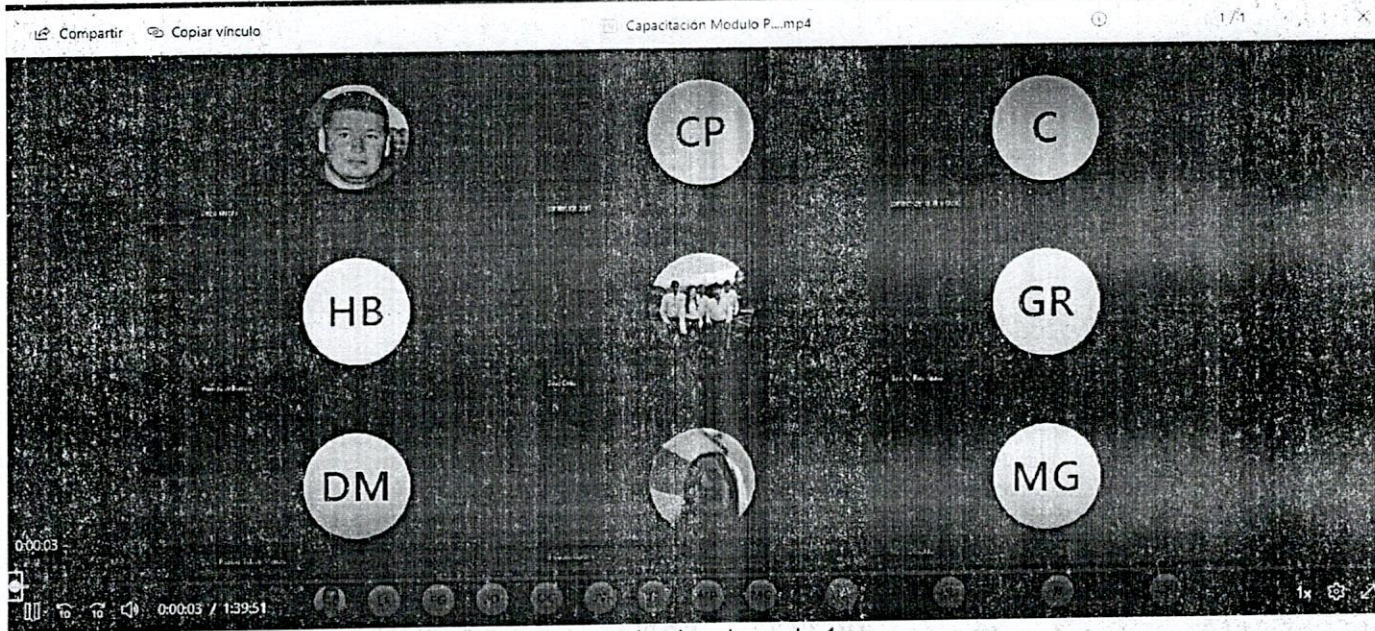
## Atención al cliente – consultas

Para este punto se presenta el proceso de consultas del módulo.

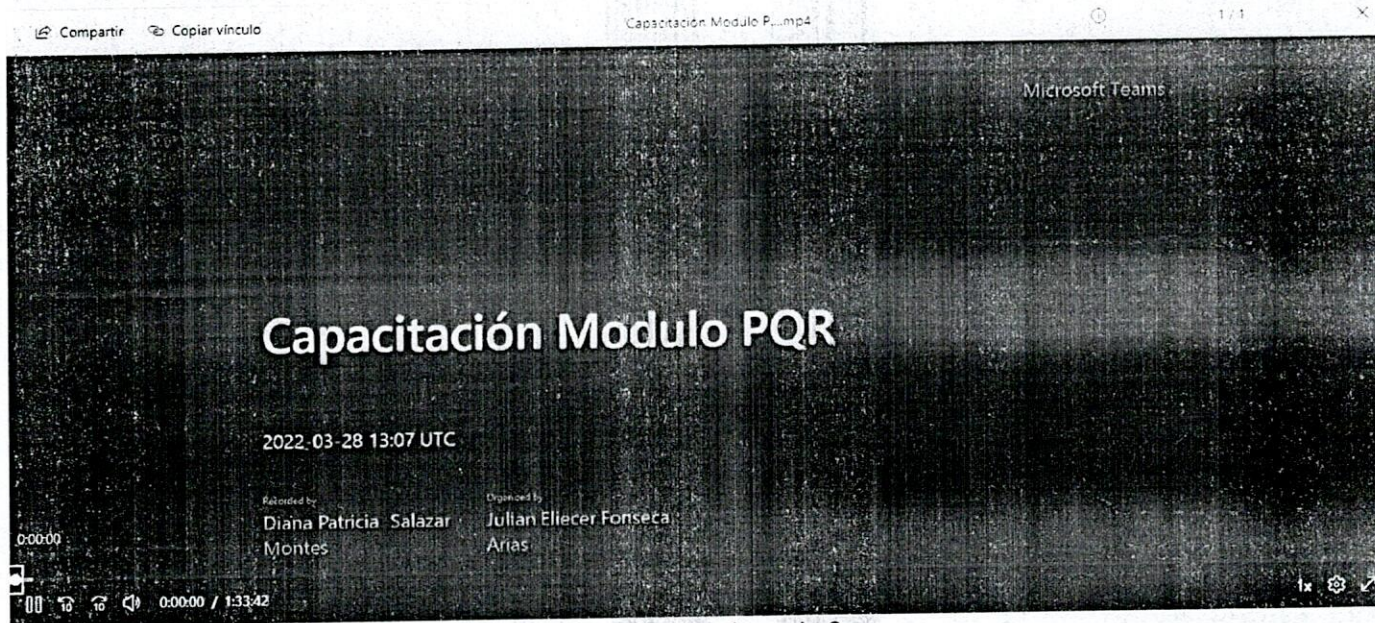






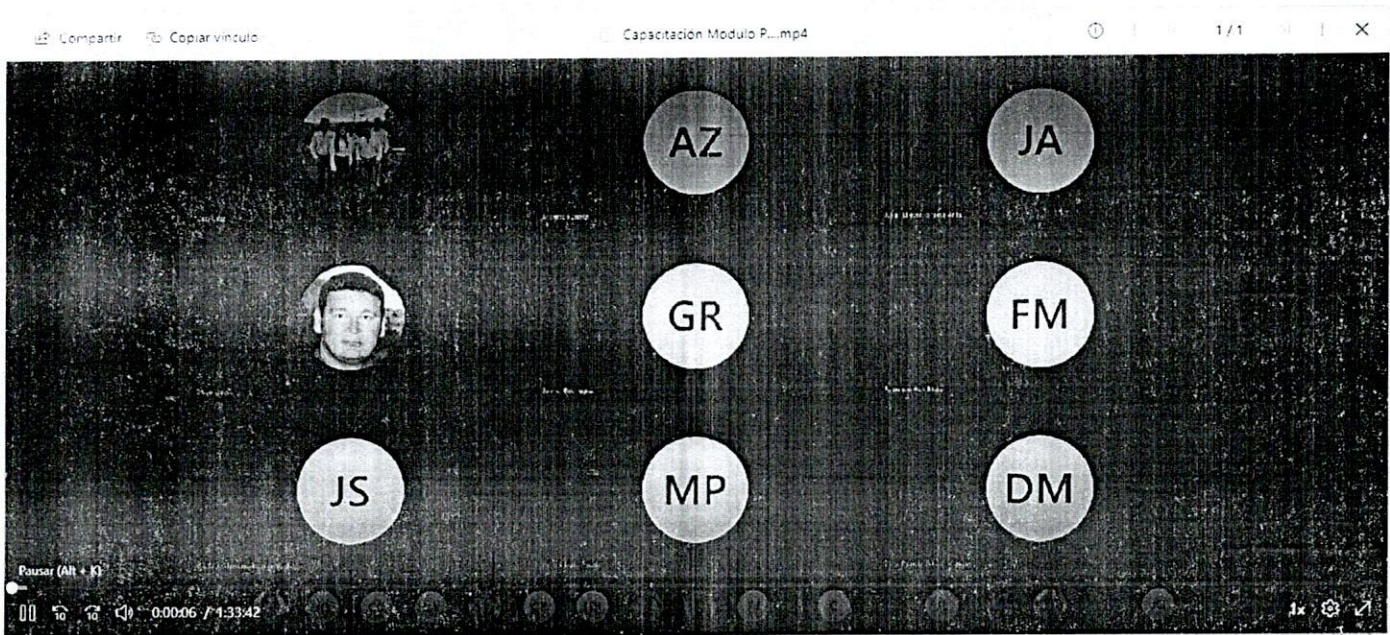


Capacitacion Jornada 1



Capacitacion Jornada 2





Capacitación Jornada 2

#### OBSERVACIONES DEL CLIENTE

1. Permitir ingresar más texto en los campos Pretensiones y solución directa en el formulario de recepción de la pqr.
2. Permitir el adjuntar archivos en el proceso de gestión de pqr, ya se cuenta con una pestaña adicional "Descripción Solución" pero Empocaldas expresa que es mejor poder adjuntar el archivo Word que ellos generan con sus formatos de calidad, que digitar la información en el campo creado para tal fin.

#### Asistencias

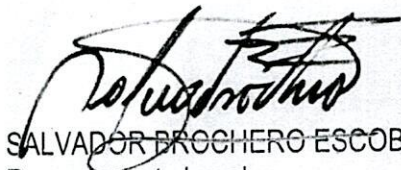
No se pudo tener acceso a los listados de asistencia, ya que las reuniones fueron convocadas por Empocaldas. Y dichas reuniones fueron puestas en estado cancelado una vez culminadas las mismas.

## CERTIFICACIÓN

En mi carácter de Gerente y Representante Legal de la firma SISTEMAS INTEGRALES LTDA, NIT. 800.243.576-5, me permito certificar, bajo la gravedad de juramento, que esta compañía ha realizado y realiza los pagos que le corresponden al sistema de seguridad social en salud, pensiones, riesgos profesionales y aportes al SENA, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Caja de Compensación Familiar, encontrándose a la fecha a paz y salvo por dichos conceptos.

Se expide la presente a los 12 días del mes de abril de 2022, en cumplimiento del artículo 50 de la ley 789 de 2.002, con destino a EMPOCALDAS S.A ESP.

Atentamente;



SALVADOR BROCHERO ESCOBAR  
Representante Legal  
SISTEMAS INTEGRALES LTDA.



EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S.A E.S.P  
EMPOCALDAS S.A E.S.P

NIT 890.803 239-9

REGISTRO PRESUPUESTAL

NUMERO 000132

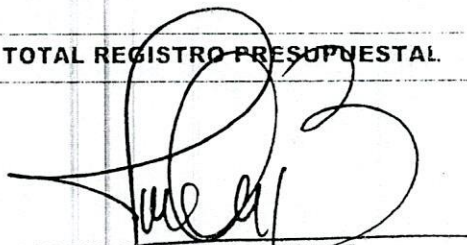


**FECHA DE EXPEDICION** 2022/01/11  
**CERTIFICADO DISPON. NRO** - 000050  
**COMPROMISO QUE AMPARA** CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS N°019 ENE 06 DE 2022 ACTUALIZACION Y UTILIZACION SISTEMA DE INFORMACION COMERCIAL SOLIN  
**BENEFICIARIO** SISTEMAS INTEGRALES LTDA  
**C.C NRO** 800243576

Con el presente acto administrativo se afecta de manera definitiva, la(s) apropiacion(es) y no seran utilizados con otro fin. (Requisito de perfeccionamiento y anterior a la ejecucion).

RUBRO APROPIACION	DESCRIPCION	VALOR
212020200806	Sisternatizacion	470,400,000
<b>TOTAL REGISTRO PRESUPUESTAL.</b>		<b>470,400,000</b>

PLAZO DE EJECUCION 360 DIAS

  
JOSE OSCAR BEDOYA AGUIRRE  
Jefe Sección Presupuesto