


Fwd: Re: DOCUMENTOS ACTA No. 01 CONT 28-20 SISTEMAS INTEGRALES SOLIN



De <dolly.camacho@ibal.gov.co>
Destinatario <contabilidad@ibal.gov.co>, <sgeneral@ibal.gov.co>
Fecha 2020-10-19 15:31

 Cuenta acta parcial N. 1 SOLIN.rar (~16 MB)

----- Mensaje Original -----

Asunto: Re: Fwd: Acta parcial N. 1 contrato N. 28 de 2020 SISTEMAS INTEGRALES SOLIN
Fecha: 2020-10-16 10:45
De: paula.benavides@ibal.gov.co
Destinatario: dolly.camacho@ibal.gov.co

Buenos días Dolly

Envío nuevamente la cuenta de solin, con los correcciones solicitadas

Atentamente

PAULA BENAVIDES SANCHEZ
Técnico Administrativo II Gestión Tecnológica

El 2020-10-15 17:14, dolly.camacho@ibal.gov.co escribió:

El 2020-10-14 15:27, paula.benavides@ibal.gov.co escribió:

Buenos TardeS

Envío archivo adjunto acta parcial N. 1 del contrato N. 28 de 2020 , suscrito con sistemas integrales solin, Igualmente anexo todos los soportes para el tramite de cuenta.

Atentamente

PAULITA BUENAS TARDES

UNA VEA REVISADOS LOS DOCUMENTOS DEL ASUNTO ME PERMITO HACER

DEVOLUCIÓN PARA QUE SEAN TENIDAS EN CUENTA LAS SIGUIENTES
OBSERVACIONES:

1- EL PERIODO DE EJECUCIÓN DEBE IR DEL 21 AL 20 DE CADA MES, PARA ÉSTE CASO SERÍA DEL 21 DE AGOSTO AL 20 DE SEPTIEMBRE DE 2020.

2- Y EL FORMATO DE EVALUACIÓN ESTÁ CON FECHA ANTERIOR AL CAUSADO (10/09/2020) POR TANTO DEBE LLEVAR FECHA IGUAL O POSTERIOR AL 20 DE SEPTIEMBRE. TAMBIÉN PUEDE SER COMO SUGERENCIA LA MISMA FECHA DEL ACTA PARCIAL.

AGRADEZCO LA ATENCIÓN Y UNA VEZ SEAN SUBSANADOS LOS INCONVENIENTES POR FAVOR VOLVER A RADICAR TODOS LOS DOCUMENTOS PARA EL TRÁMITE DE CUENTA

TICKET **610/2020** 28/08/2020

cambio firmas gerente

Buen día, por retiro del Señor Gerente es necesario modificar las firmas en los diferentes reportes en especial y con suma urgencia en la orden de pago, este cambio se requiera de manera inmediata. Se sabe que Sistemas Integrales realizó el cambio para dejar este procedimiento más operativo pero no hemos (he) obtenido capacitación e inducción sobre el tema. Los datos son: JORGE ELMER DIAS, GERENTE ENCARGADO

Cordial saludo,
Cadama

Soprote Solin Ha respondido el 28/08/2020 14:28:

De acuerdo a un WhatsApp recibido se envió las instrucciones de cómo cambiarlo y adicional se programó la capacitación para el Lunes 31 de Agosto a las 200 de la tarde deben por favor confirmar si esta bien la hora y quienes asistirían

1. Se creó una tabla donde se colocan los tipos de firmas ** General\Básicos\Mantenimiento De Firmas\1. Tipos De Firmas
2. Las firmas deben estar registradas en la tabla mantenimiento de firmas ubicadas en esta dirección, el 21 de agosto se solicitó por medio de correo electrónico que cada área informara con el fin de actualizar la tabla no se ha recibido correo: General\Básicos\Mantenimiento De Firmas\2. Firmas
3. Una vez la firma se crea en esta tabla se va a los tipos de documento en la siguiente ruta: General\Básicos\0203 Tipos De Documento\Por Código

Y modifica la cédula del tipo de firma 01 que es la que pertenece a Gerencia guarda el tipo de documento y el sistema ya toma la nueva firma que se creó

Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI _____ NO _____

NOMBRE DEL USUARIO: _____



FIRMA DEL USUARIO: _____

TICKET 11/2020

usuarios con deuda anterior presentando pagos: Hay usuarios que presentan deuda anterior habiendo presentado pago. es decir sin tener deuda de acuerdo con lo evidenciado en el solin anterior. otros usuarios les muestra meses de deuda sin mostrar valores adeudados

Soprote Solin Ha respondido el 14/02/2020 10:28:

Buenos días,

Les solicito leer muy bien la respuesta del ticket donde se esta dando la explicación y se esta solicitando la autorización para SOLIN hacer las notas crédito.

En que momento se le esta diciendo que el error lo debe asumir el usuario? o el ibal? inicialmente esto se ocasiona porque nunca se saco un reporte de cartera para revisar siempre se miro la cartera por el reporte de facturación y por lo cual nunca evidenciaron esas carteras no existentes.

Les solicito me informen el paso a seguir para dar el cierre respectivo si las notas las van a elaborar ustedes o si autorizan para hacer las notas de los 27 casos, el inconveniente es que no se toman decisiones en el momento y siguen facturando y siguen los mismos tickets sobre los mismos casos

IBAL-Sistemas (IBAL) Ha respondido el 16/04/2020 19:08:

De acuerdo a correo enviado
RV: TICKET 11 NO CERRAR
Fecha:03/04/20 (17:31:48 -05)
De: Amparo Liberato
OBSERVACION

1. EL DOCTOR OSCAR SE MANIFESTO FRENTE A ESTE TEMA Y A OTROS SE ESTA VERIFICANDO RESPUESTA DADA AL PROVEEDOR.

Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI _____ NO _____

NOMBRE DEL USUARIO: _____

FIRMA DEL USUARIO: _____



TICKET 36/2020

ANOMALIAS NUEVA VERSION SOLIN

anexo informe enviado por la Dra Johana Cazares indicando anomalias encontradas en la nueva version de solin

IBAL-Sistemas (IBAL) Ha respondido el 12/02/2020 09: Buenos dias, este requerimiento fue instaurado por el usuario al conjunto de supervisores y por lo tanto merece una atencion especial y darle la celeridad del aso. Solicito la respuesta a cada una de las inquietudes planteadas y anexar en los que correspondan las actas de comite de supervisionb o las actas de capacitacion necesarias. Es importante poder obtener las actas elaboradas con mayor celeridad, por que a la fecha aun no se tienen las actas del mes de enero, las cuales estan siendo tramitadas por ustedes. cordial salido,
Carlos dario Marulanda O

Respuesta Ibal:



Adobe Acrobat
PDFXML Document

RTA SOLIN: Se solicita sea cerrado debido a que ya se le dio solución.

Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI _____ NO _____

NOMBRE DEL USUARIO: _____

FIRMA DEL USUARIO: _____



TICKET 46/2020:

Solicitud de distribuir de igual forma módulos nota crédito, valores elevados, factura pago parcial y nota debito; donde se pueda seleccionar intereses únicamente, tal y como lo permite el módulo de nota crédito, esto con el fin de poder ser elevados, pagados o cargados solamente dichos intereses cuando sea necesario:

RTA SOLIN: 11/03/2020: Buenas tardes señores IBAL, Este es un desarrollo a la medida se debe realizar un documento firmado por el área que lo solicita realizar todo el análisis de lo que afecta la cartera y posteriormente el ibal realizar la autorización de las horas incurridas en el desarrollo.

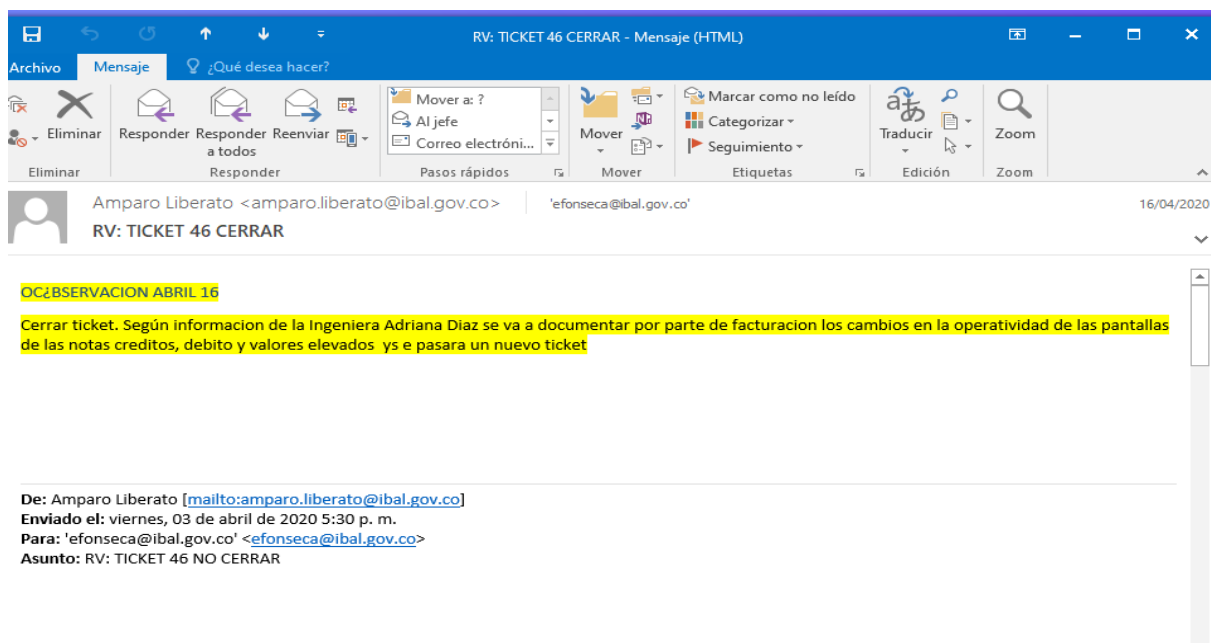
RTA IBAL: 16/04/2020: Lo que se esta solicitando es que se ajustes los periodos de atraso conforme al castigo ordenado en del acta 05 de 2018, es de aclarar que esta petición se ha venido solicitando antes de que se realizara la migración al nuevos sistema sin que nos den solución al mismo.

RESPUESTA SOLIN 31/08/2020

Que Genero la Solicitud: Error del usuario cuando escribió la descripción del ajuste al consumo
Solución: Como los ajustes de consumos no se pueden modificar, se procedió a realizarlo por base de datos ingresando a la tabla de listado de lecturas, se filtro la matricula indicada, el periodo indicado y se realizo la corrección de acuerdo a las notas que indico el usuario
Caso de Uso: NO APLICA

RESPUESTA CARTERA SEPT-23-2020

EL TICKET SE HABIA CERRADO EL PASADO 16 DE ABRIL DE 2020 CON LA SIGUIENTE INFORMACION QUE SE ENVIO AL CORREO DEL SEÑOR ELVER FONSECA



The screenshot shows an email client window titled "RV: TICKET 46 CERRAR - Mensaje (HTML)". The sender is Amparo Liberato <amparo.liberato@ibal.gov.co> and the recipient is 'efonseca@ibal.gov.co'. The date is 16/04/2020. The subject is "RV: TICKET 46 CERRAR". The email body contains a yellow highlighted text block: "OC&BSERVACION ABRIL 16" followed by "Cerrar ticket. Según información de la Ingeniera Adriana Diaz se va a documentar por parte de facturación los cambios en la operatividad de las pantallas de las notas creditos, debito y valores elevados ys e pasara un nuevo ticket". At the bottom, the email metadata is displayed: "De: Amparo Liberato [mailto:amparo.liberato@ibal.gov.co]", "Enviado el: viernes, 03 de abril de 2020 5:30 p. m.", "Para: 'efonseca@ibal.gov.co' <efonseca@ibal.gov.co>", and "Asunto: RV: TICKET 46 NO CERRAR".

SOLUCIONADO CONFORME SI NO

NOMBRE DEL USUARIO: AMPARO LIBERATO – GESTION CARTERA

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'ALIB', written over a faint rectangular stamp.

FIRMA DEL USUARIO: _____

Quedamos atentos a sus comentarios

TICKET 66/2020 06/02/2020

Dificultades en los informe mensual de peticiones, quejas y reclamos

Buenos Días

1. No se pudo realizar el informe mensual de peticiones, quejas y reclamos, por falta de información en la sabana, por lo tanto se requiere que esta contenga la siguiente información:
 - a. Otro radicado(camaleón)- radicado (solin) – código de suscriptor– presentación- causal- detalle de causal -estado-dependencia-usuario-tipo de tramite- fecha de proceso- fecha de terminación-gestor-pretensiones-nombre del solicitante-identidad-teléfono-dirección- acueducto- alcantarillado- aseo-anulados-ciclo-usuario atención-problema SUI.
2. No se puede verificar en el sistema de información comercial SOLIN cuando se hacen las suspensiones por mutuo acuerdo, ni quien las hizo, se requiere de dicha información para presentación de informes y responsabilidades.
3. Las matriculas que se encuentra suspendidas por mutuo acuerdo, se les está facturando cargos fijos.
4. En la factura no se puede evidenciar si se trata de un corte, suspensión, reconexión, los valores cobrados; pues estos se ven reflejados como deuda anterior.
5. Cuando el usuario hace o realiza un pago de manera inoportuna, no deja reliquidar el siguiente periodo y se debe generar una factura parcial por la diferencia delos valores.
6. No permite realizar la corrección por error involuntario en los trámites, sino que toca esperar que sea anulado en sistemas para volver a generar el tramite lo que ocasiona demoras en la atención al usurio.

Andrea Torres

Respuesta Solin:

Norma Molina (IBAL) Ha respondido el 15/04/2020 14:45:

Buenas tardes:

Se anexa respuesta a los puntos enviados por ustedes.

Cordial saludo,

NORMA MOLINA

[TICKET 66.docx](#)

Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI _____ NO _____

NOMBRE DEL USUARIO: _____

FIRMA DEL USUARIO: _____



Ticket 69/2020

anomalias encontradas en cartera

Soprote Solin Ha respondido el 03/04/2020 13:55:

Buenas tardes,

Se anexa documento en word con todos los arreglos

Los reportes de cartera se trabajan con documento enviado por la dirección comercial y de cartera quienes son los que da los lineamientos y eso esta en otro ticket

[RESPUESTA TICKET.docx](#)

RTA IBAL 21/04/2020

Se anexa documento en pdf.



Adobe Acrobat
PDFXML Document

Soprote Solin Ha respondido el 02/09/2020 12:12:

Para este caso son las mismas observaciones los reportes de cartera tienen el ticket 124 ese ticket cubre todo los reportes y el manejo de la cartera por lo tanto no se trabaja con este ticket por cuanto el ticket 124 se avala con el oficio firmado por los reponsables del area

Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI _____ NO _____

NOMBRE DEL USUARIO: _____

FIRMA DEL USUARIO: _____



TICKET 75/2020 SOLICITUD EN PQR Y OTROS 10/02/2020

1. Al cerrar las peticiones en Comercial/Atencion cliente/ Gestión PQRs, dentro de la lista de despliegue tipo de reporte y Labor , solicitamos incluir:

TIPO DE REPORTE

- Rompimiento de solidaridad
- Descongelación, activación del servicio
- Informativo Artículo 75 Ley 1437 de 2011
- Depuración
- Inconformidad de cobros

LABOR

- Depuración de factura
- Activar Servicio
- Suspensión o corte de servicio
- Elevar valores en reclamo
- Revisión sistema de información

2. Los formatos de Cobro Coactivo y Persuasivo no están actualizados según la última versión enviada por la Doctora Luisa Paez

3. El formato de Acuerdo de pago al realizar la impresión no incluye el logo de la empresa

4. Actualmente no se puede evidenciar cuando se congelo una matricula: Ejemplo matricula 7110 se congelo 21 de agosto de 2019 según soporte que anexa el usuario. revisamos el histórico (CTR+H) y no aparece el tramite por pqr ni por auditoria ya que no existe para el histórico esta pestaña .

5. En la actual versión los PQRs de los años anteriores a 2020 no aparecen registrados en el CTRI+H

6. En el paquete corporativo oficiales que se manejan con ciclo 7, algunas matriculas con la migración cambiaron a otros ciclos (no reportaron matriculas)

Respuesta Solin Ha respondido el 15/04/2020 13:43:

Buenas tardes,

La respuesta del ticket no es un error de sistemas es una duda de procedimiento interno asi que no es competencia de solin resolver este tipo de duda ya que no somos nosotros quienes definimos las modificaciones de la parametrizacion

Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI _____ NO _____

NOMBRE DEL USUARIO: _____



FIRMA DEL USUARIO: _____

TICKET 81/2020

requerimeintos en modulo de cartera

Buenas tardes

FECHA : FEBRERO 11 DE 2020

ASUNTO: REQUERIMIENTOS SOLIN

1. Favor incluir la opción de usuario dos en la versión actual, ya que esta no lo deja editar.
2. Se necesita para realizar un control y seguimiento la información de todas las matriculas que presentan problemas de migración en: Redondeo, financiaciones y valores no reales.

AMAPARO LIBERATO

IBAL-Sistemas (IBAL) Ha respondido el 21/02/2020 11:19:

Buenas Tardes: el usurio Amparo Liberato informa

ADUNTO OBSERVACIONES FAVOR NO CERRAR TICKET

1. FRENTE AL USUARIO DOS SE ACLARA QUE LA EMPRESA REQUIERE TENER LA OPCION DE IDENTIFICAR LA PERSONA NATURAL O JURIDICA QUE ES EL USUARIO, EL CUAL DIFIERE CON EL PROPIETARIO DEL PREDIO. ESTE

CAMPO ES NECESARIO PARA DECLARATORIAS DE SOLIDARIDAD Y ACUERDOS DE PAGO; NOMBRE QUE DEBE SER REFELJADO EN LA FACTURA IMPRESA.

2. LO QUE ESTA OFICINA NECESITA ES EL LISTADO O EL REPORTE DE TODAS LAS MATRICULAS QUE PRESENTARON ERRORES DE LA CARTERA POR MIGRACION Y QUE AFECTARON EL VALOR, LOS MESES DE MORA Y LAS FINANCIACIONES.

Se debe aclarar que en reunion de levantamiento de informacion con los autores de proceso se le pidio cual es la necesidad y para que se va utilizar crear este uusuario2

Soporte Solin Ha respondido el 02/09/2020 12:13:

Este ticket es un requerimiento que puede afectar muchas areas y se debe medir el impacto por lo tanto no puede ser una solicitud de un ticket determinada por un usuario.

1. El usuario manifiesta que es un usuario dos que debe imprimir factura (ESTO AFECTA EL SPOOL DE FACTURACION)
2. Cuando se realicen acuerdos de pago quien debe quedar en el acuerdo de pago el usuario dos o el usuario uno.
3. En todos los reportes quien debe salir el usuario uno o el usuario dos

como pueden ver esto tiene muchas variaciones que debe ser un requerimiento debidamente documentado en el cual el ibal indique la solicitud todas sus afectaciones y dicho requerimiento sea efectivamente firmado por las areas afectadas para que entre a analisis y proceso de ejecucion de desarrollo

Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI _____ NO _____

NOMBRE DEL USUARIO: _____

FIRMA DEL USUARIO: _____

A handwritten signature in black ink, appearing to read "CENTR." with a period at the end. The letters are cursive and connected.

TICKET 91

Buenos días

De acuerdo a requerimiento por parte de la Dirección Administrativa y financiera me permito solicitarle realizar el siguiente cambio en todos los documentos que se generan por parte del área contable así:

FIRMA:

NOMBRE:

CARGO:

Quedo atenta a cualquier inquietud al respecto.

Cordial saludo,

LUZ MARINA YARA ACOSTA

Profesional Especializado Grado II

Subgrupo de Contabilidad e Impuestos

Soporte Solin Ha respondido el 12/03/2020 17:45:}

Buenas tardes señores IBAL,

Se realiza desarrollo en el cual se crea tablas de parametrización de firmas.

se anexa el manual de instalación y el instructivo.

La actualización ya se realizo en el sistema y ya se realizaron ciertos ingresos pero es necesario que se actualice la tabla de firmas y se parametricen los documentos



Adobe Acrobat
Security Settings Do

Respuesta Solin 10/09/2020:

Que Genero la Solicitud: Solicitud del usuario en la modificación de las firmas de los documentos

Solución: Este cambio se realizo como lo solicito el usuario en los documentos contables con las características de la firma

Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI X NO

NOMBRE DEL USUARIO: LUZ MARINA YARA ACOSTA

FIRMA DEL USUARIO:



TICKET 94/2020

MATRICULAS QUE ESTANDO AL DIA EN SU FINANCIACION Y CONSUMOS PASAN CON SALDO AL SIGUIENTE PERIODO DE LIQUIDACION

Amparo Liberato cartera

Rta Ibal: Buenos Días: En el archivo de word que se envio dos matriculas para la solución quedando pendiente la matricula 67920, Al revisar y hay diferencia de la cuota en la matricula 67920 trae un valor de cuota de 2019 de \$14.398 y cuando migro quedo la cuota en \$14.028

ver de nuevo el archivo de word que se envio

RTA SOLIN 31 agosto 2020

Buenos días

Que Genero la Solicitud: Error de 370 pesos en la cuota del acuerdo matricula indicada, en el momento de migrar la información del 2019 al 2020. Solución: Siendo un error de migración y teniendo en cuenta que el usuario informa que no se puede reliquidar, se procedió a ingresar a bd a la tabla de las cuotas del acuerdo para ajustar a la cuota que indico el usuario y que se verifiko en la versión anterior. Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI NO

NOMBRE DEL USUARIO: AMPARO LIBERATO/ GESTION CARTERA



FIRMA DEL USUARIO: _____

Quedamos atentos a sus comentarios.

TICKET 119/2020

error en la descripción por aplicación en ajustes por consumo

MATRICULA 157077

Se realizó aplicación del acto 430-2736 04/03/2020 por el módulo de ajuste de consumos. Pero al momento de aplicación y reliquidación, la descripción del acto administrativo que se coloca en cada periodo a modificar presento diferencia para los periodos de NOV/19 Y DIC/19 con respecto a la descripción correcta que aparece en los periodos de oct/19 y ene/2020, así:

Esto con el fin de evitar errores al momento de que se consulte dicho movimiento.

Cordialmente ,
Giancarlo

RTA SOLIN 31/08/2020

Buenos días

Que Genere la Solicitud: Error del usuario cuando escribió la descripción del ajuste al consumo
Solución: Como los ajustes de consumos no se pueden modificar, se procedió a realizarlo por base de datos ingresando a la tabla de listado de lecturas, se filtro la matricula indicada, el periodo indicado y se realizó la corrección de acuerdo a las notas que indico el usuario
Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI _____ NO _____

NOMBRE DEL USUARIO: _____

FIRMA DEL USUARIO: _____

Quedamos atentos a sus comentarios

TICKET 126/2020:

manejo de tarifas

el manejo de las tarifas en la actual version cloud de l sistema comercial maneja las tarifas desvinculadas del periodo es asi que si un periodo cambia sus tarifas las reliquidaciones de los periodos anteriores o la liquidacion de los ciclos aun abiertos de periodos anteriores van a salir liquidadas con esas nuevas tarifas, siendo esto un ERROR por cuanbto cada periodo debe liquidarse con las tarifas asignadas para cada periodo dado que es factible y posible que en cada periodo o de un periodo a otro las tarifas sufran cambios. Se solicita la modificacion URGENTE de este manejo dado que el proximo 20 debe liquidarse el nuevo periodo de facturacion con unas nuevas tarifas las cuales no deben ni pueden ser retroactivas.

Cordial saludo,

Carlos Marulanda

RTA SOLIN

Buenos días, Este desarrollo se entregó mediante correo electrónico en el momento que no existía contrato, el proceso ya esta en producción por lo tanto es necesario realizar el cierre del ticket.

SOLUCIONADO CONFORME SI_____ NO_____

NOMBRE DEL USUARIO:_____

FIRMA DEL USUARIO:_____

Quedamos atentos a sus comentarios

TICKET 237/2019:

facturacion electronica

RTA SOLIN:

Buenos días,

Una vez culminadas las pruebas con dispaeples se requiere actualizar el servicio para lo cual requerimos

Para realizar la actualización son necesarios los siguientes puntos:

1. Una conexión a un equipo con permisos a las bases de datos donde se requiera hacer la actualización,
2. Una conexión a un equipo con permisos sobre los diccionarios donde se requiera hacer la actualización,
3. Conexión sobre el servicio web donde se aloja el servicio interno de facturación electrónica (El servicio actual se reemplazara por la nueva versión).

Se recomienda realizar la actualización sobre un entorno de pruebas dado que debe ser probada la actualización y generadas facturas, pero de ser necesario se pueden realizar pruebas con facturas de producción de ser necesario pero no es recomendado.

ANEXO PARA FIRMA:

Buenos días

Que Genero la Solicitud: Cambio de la normativa de factura electrónica la que genera que el servicio que debe llegar al proveedor tecnológico cambie.

Solución; Se actualizo el servicio de acuerdo al archivo xml enviado por el proveedor tecnológico.

Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI _____ NO _____

NOMBRE DEL USUARIO: Liliana González Mora

FIRMA DEL USUARIO:  _____

Quedamos atentos a sus comentarios

TICKET 263

Adición campo en reporte

Se requiere Adicionar campo ciclo al reporte que se genera por esta ruta:
COMERCIAL > FACTURACIÓN > Facturación > Suscriptores

Agregar el campo CICLO

anexo reporte que genera este reporte

Cordial Saludo,

JOHN JAIRO BUSTOS GOMEZ
Profesional Facturación
IBAL S.A. E.S.P OFICIAL

RTA SOLIN 01/09/2020:

Que Genero la Solicitud: Un nuevo reporte solicitado por el usuario
Solución; Se creo la consulta de acuerdo a lo solicitado por el usuario y quedo en la siguiente ruta

- - COMERCIAL > FACTURACIÓN > Básicos > Facturación > Suscriptores

Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI NO

NOMBRE DEL USUARIO: ELIANA LIZETH GOMEZ CASTELLON

FIRMA DEL USUARIO: ELIANA GOMEZ

TICKET 329

Se requiere que al reporte que se obtiene de esta consulta se inserte un campo (columna), que diga promedio facturado.

lo anterior nos facilitara la interpretacion de la informacion.

RUTA POR DONDE SE OBTIENE EL REPORTE

COMERCIAL > FACTURACIÓN > Informes de suscriptores > Totalizadores/Consumos
(Consolidado)

RTA SOLIN 01/09/2020

Que Genero la Solicitud: Solicitud de campo nuevo en reporte

Solución; Se realizo el cambio en el reporte que solicito el usuario y se encuentra en la ruta

- - COMERCIAL > FACTURACIÓN > Consultas > Informes de suscriptores > Totalizadores/Consumos (Consolidado)

Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI _____ NO _____

NOMBRE DEL USUARIO: ELIANA LIZETH GOMEZ CASTELLON

FIRMA DEL USUARIO: ELIANA GOMEZ

TICKET 336/2020

SE REQUIERE ACTIVAR EN EL SISTEMA LAS MATRICULAS 110157 Y 110158, LAS CUALES SE ENCUENTRAN EN ESTADO CONGELADO

De acuerdo a los requerimientos planteados en el nuevo contrato, del cual iniciamos actividades, se acordo allí que todo requerimiento requeria de una respuesta documentada explicando el porque del problema y cual y como se abordo la solucion, acompañarse del diagrama de caso de uso y firma del usuario que recibio la solucion indicando si quedo conforme con la solucion. Los tiempos de respuesta a los reuerimientos deberan acordarse de acuerdo a los niveles de servicios, es decir debemos asignar complejidad y así asignar tiempos sin exeder de un periodo de presentacion de cuenta, es decir que al cierre de un mes deberan estar resuletos todos los requerimientos interpuestos en ese periodo.

Recuerden que para la presentacion del informe mensual de servicio se debena anexar todos los requerimientos con sus soluciones acompañados de l acta de soluquino con la firma de los intervinientes.

Cordial saludo

RTA SOLIN 31/08/2020

Buenos días

Recibida la información de lo que se debe tener en cuenta por favor cerrar este ticket que no corresponde a solución especifica de un error o requerimiento especial del usuario.

Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI NO

NOMBRE DEL USUARIO: AMPARO LIBERATO/ GESTION CARTERA



FIRMA DEL USUARIO: _____

TICKET 357/2020 – EL MISMO 601/2020

Problemas al cargar archivos de cobro Mapfe

Al cargar los archivos de cobro de mafre se realiza antes de cada liquidación, como se hace solo una vez por periodo de facturación , que sucede con las matriculas de ciclos que se reliquidad?.

Es decir este mes vamos a cargar los archivos de Mapfre para el periodo 05 2020, se carga todo el archivo , se liquida solo ciclo 01 periodo 05, pero si se necesita reliquidar una factura de un ciclo diferente al 01 pero del periodo 04 -2020, que valor de Mapfre se toma en la reliquidación ?

RTA SOLIN:

Como lo pueden ver en la misma pantalla que están anexando el sistema le trae periodo igualmente en el archivo de cargue al sistema se le debe informar para que año y para que mes corresponde ese cobro.

Así que esta siendo controlado en el archivo de cargue.

Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI X _____ NO _____

NOMBRE DEL USUARIO: _____ john bustos _____

FIRMA DEL USUARIO: _____

Quedamos atentos a sus comentarios



TICKET 361/2020

Solicito su valiosa colaboración y en apoyo a la funcionaria Amparo Gómez Solórzano- Incluir en los tiket las siguientes observaciones:

1. incluir el radicado de Camaleón en la sabana de PQR, del listado de radicados de Solin.
2. incluir en el cuadro de datos generales el ciclo de facturación. Así mismo que exista plena identificación de las totalizadoras.

Lo anterior, permite agilizar el estudio de cada una de las peticiones que se radican a diario.

MARIA ALEJANDRA MURILLO A.

Profesional Jurídico PQR

RTA SOLIN 02/09/2020:

Que Genero la Solicitud: El usuario esta realizando una solicitud de unos campos en las pqr
Solución: No se realizo ningún cambio ya que de acuerdo a la solicitud el sistema tiene los cambios solicitados por el usuario se anexa word con la evidencia indicando cada una de las solicitudes
Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI _____ NO _____

NOMBRE DEL USUARIO: MARIA ALEJANDRA MURILLO ANGARITA

FIRMA DEL USUARIO:



Este documento está suscrito con firma mecánica o escaneada de conformidad con el Artículo 7º de la Resolución Empresarial No. 151 del 13 de abril de 2020, en virtud de los lineamientos establecidos en el Decreto Legislativo No. 491 de 2020.

TICKET 362

Solicitud reporte suscriptores por tipo de consumo de los ultimos 3 meses

Solicito su colaboración implementando un reporte con las siguientes características:

- Reporte que genere todas las matriculas que en los últimos 3 periodos haya tenido Tipo Consumo "Promedio".
- El reporte debe traer información (también de los últimos 3 periodos), referente a los Periodos de atraso, Lectura, Consumo facturado, Anomalía y Respuesta de Critica.
- La parametrización inicial del reporte puede ser Periodo Inicial y Periodo Final; ademas Tipo de Consumo = Normal o Promedio.

Adjunto estructura modelo del reporte solicitado.

Cristina Saldaña
Facturacion y Recaudo

RTA SOLIN 01/09/2020

Que Genero la Solicitud: Nuevo reporte solicitado por el usuario Solución; Se realizo la consulta solicitada por el usuario de acuerdo a sus especificaciones y se encuentra en la ruta

- - COMERCIAL > FACTURACIÓN > Consultas > Reportes de control > Control toma de lecturas > Suscriptores por tipo de consumo

Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI _____ NO _____

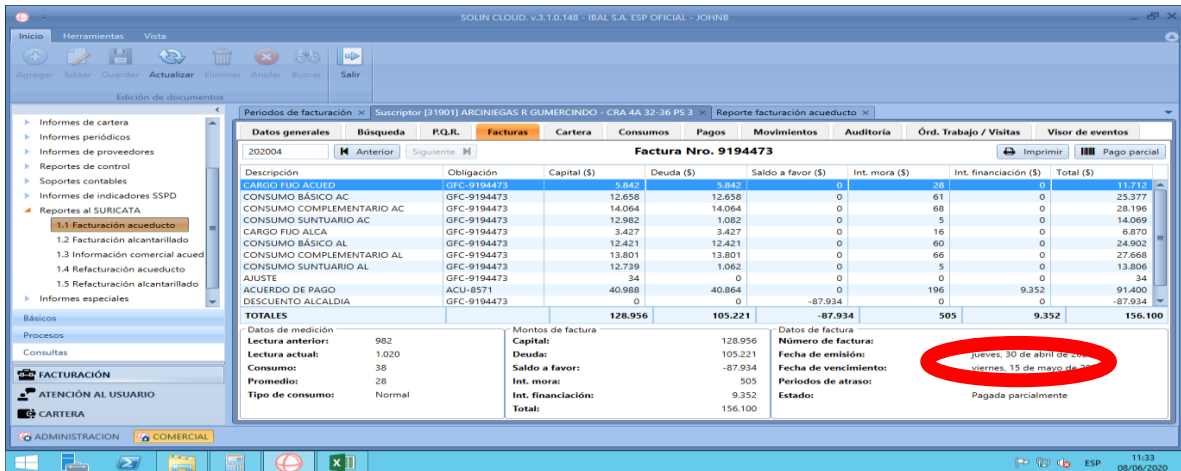
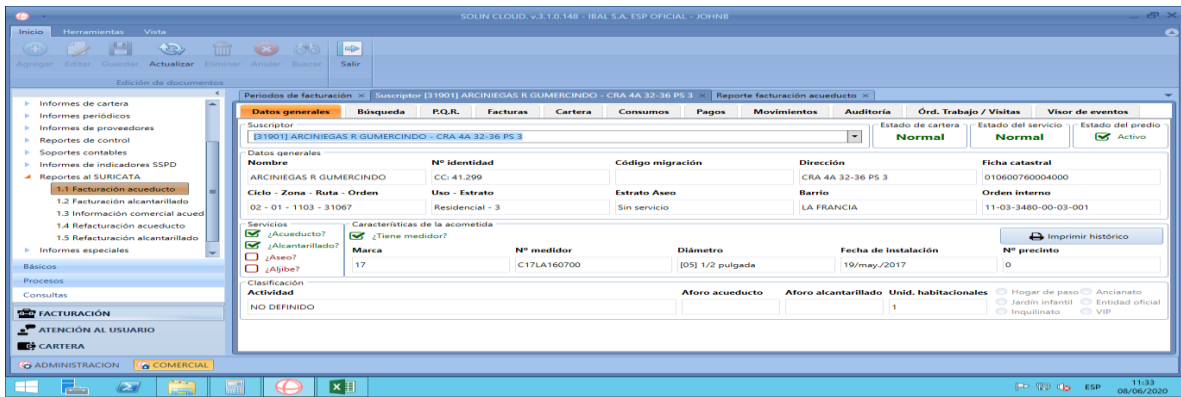
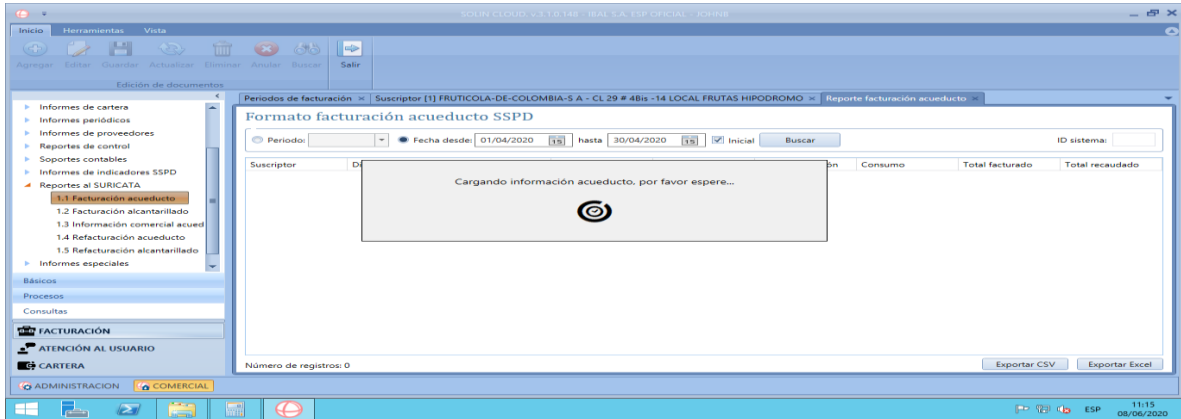
NOMBRE DEL USUARIO: __

Cristina Saldaña

FIRMA DEL USUARIO: _____

TICKT 381/2020

El reporte de suricata tanto acueducto y alcantarillado , se toma por rango de fecha, el 01 de abril al 30 de abril de 2020, pero me esta excluyendo el ciclo 02 que se liquido el 30 de abril de 2020.



SOLUCIONADO CONFORME SI ___xx___ NO ___

NOMBRE DEL USUARIO: _____ JOHN BUSTOS _____

FIRMA DEL USUARIO: _____

TICKET 438/2020

Reporte de usuarios que no cancelaron el servicio de acueducto y alcantarillado , para la facturación del mes de marzo, abril, mayo y junio de 2020

Buenas Tardes

Se requiere Un reporte que identifica que que usuarios que no cancelaron el servicio de acueducto y alcantarillado , para la facturación del mes de marzo, abril, mayo y junio de 2020, se necesita mes a mes, por matricula, uso estrato , valor cargo fijo (por servicios), consumo variable (por servicios), otros cobros, valor total factura.

favor dejar reporte disponible para futuras consultas.

anexo archivo adjunto donde se hace la petición de esta información a esta dependencia

Cordial Saludo,

JOHN JAIRO BUSTOS GOMEZ
Profesional Facturación

RESPUESTA SOLIN:

Que Genero la Solicitud: Solicitud de un nuevo reporte

Solución: Se creo el reporte en la ruta

- - COMERCIAL > FACTURACIÓN > Consultas > Informes de recaudos > Suscriptores sin pagos

Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI _____ NO ___x___

NOMBRE DEL USUARIO: _____ john bustos _____

FIRMA DEL USUARIO: _____



Observación: esta consulta se requiere mes a mes o por rango de fecha, seria adicionar esta opción y dejar las que tiene es decir por periodo y ciclos.

SOLIN CLOUD. v.3.1.0.157 - IBAI S.A. ESP OFICIAL - JOHN8

Inicio Herramientas Vista

Agregar Editar Guardar Actualizar Eliminar Anular Buscar

Opciones

Excel Salir

Edición de documentos

Periodos de facturación x Período 202008 del Ciclo 01 x Seleccionar Recaudos x Suscriptores sin pagos x

Reporte de suscriptores sin pagos

Ciclo: Período:

Matrícula	Suscriptor	Factura	Cargo fijo Ac (\$)	Cargo fijo Al (\$)	Cargo cmo Ac (\$)	Cargo cmo Al (\$)	Otros cobros (\$)	Total factura (\$)
-----------	------------	---------	--------------------	--------------------	-------------------	-------------------	-------------------	--------------------

Número de registros: 0

ADMINISTRACION COMERCIAL

17:55 22/09/2020

Colocar para seleccionar rango de fecha

TICKET 451/2020

Diferencias en los reportes recaudos facturación

Solicito que por favor se haga la revisión de los reportes de Recaudo ya que los valores totales no coinciden.

adjunto documentos con las rutas y valores

Cordial Saludo,

JOHN JAIRO BUSTOS GOMEZ

Profesional Facturación

IBAL S.A. E.S.P OFICIAL

RTA SOLIN 02/09/2020

Que Genero la Solicitud: El usuario informa que los reportes de recaudos tienen diferencias.

Solución: Esas diferencias estuvieron causadas por los recaudos donde hubo aplicación de Saldo a favor por contingencia, que generaban problemas también en el momento de contabilizar, este tema se soluciono en el mes de junio por me dio de watssap que el usuario envió, por cuanto si sacan la información debe salir bien.

Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI NO

NOMBRE DEL USUARIO: john bustos

FIRMA DEL USUARIO: _____



TICKET 457/2020

Buenas tardes: Este ticket se resolvió mediante correo electrónico en el cual se identificó la diferencia y se emitió a facturación para proceder a realizar el respectivo oficio para el área contable.

El valor que se contabilizó de más es porque se contabilizaron documentos que no debieron contabilizarse se anexa cuadro emitido por correo al área de facturación.

DOCUMENTO	CUENTA(SE AFECTAN LAS DE CARTERA)	DEBITO	CREDITO
OTR 68	CARGO FIJO ACUEDUCTO	3.040.744	
	CONSUMO BASICO ACUEUD	3.232.605	
	CONSUMO COMPLEMENTARIO ACUEDU	1.659.017	
	CONSUMO SUNTUARIO ACUEDUC	684.963	
	CARGO FIJO ALCANTARILLADO	1.744.652	
	CONSUMO BASICO ALCAN	3.801.848	
	CONSUMO COMPLEMENTARIO ACUEDU	1.495.335	
	CONSUMO SUNTUARIO ACUEDUC	625.697	
	ALCALDIA COVD ACU		8.617.329
	COVID ALCANTA		7.667.532
OTR 71	CARGO FIJO ACUEDUCTO	1.877.869	
	CONSUMO BASICO ACUEUD	2.717.778	
	CONSUMO COMPLEMENTARIO ACUEDU	1.659.017	
	CONSUMO SUNTUARIO ACUEDUC	1.892.364	
	CARGO FIJO ALCANTARILLADO	1.002.130	
	CONSUMO BASICO ALCAN	2.294.783	
	CONSUMO COMPLEMENTARIO ACUEDU	1.697.772	
	CONSUMO SUNTUARIO ACUEDUC	765.762	
	ALCALDIA COVD ACU		8.147.028
	COVID ALCANTA		5.760.447
OTR 75	CARGO FIJO ACUEDUCTO	3.781.510	
	CONSUMO BASICO ACUEUD	2.862.015	
	CONSUMO COMPLEMENTARIO ACUEDU	0	
	CONSUMO SUNTUARIO ACUEDUC	0	
	CARGO FIJO ALCANTARILLADO	2.170.452	
	CONSUMO BASICO ALCAN	2.980.165	
	CONSUMO COMPLEMENTARIO ACUEDU	0	
	CONSUMO SUNTUARIO ACUEDUC	0	
	ALCALDIA COVD ACU		6.643.525
	COVID ALCANTA		5.150.617
			41.986.478

SOLUCIONADO CONFORME SI NO

NOMBRE DEL USUARIO: _____ john bustos _____

FIRMA DEL USUARIO: _____

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

TICKET 467/2020 08/07/2020

Relacion de modificaciones de consumo para periodo 04 -2020

Se requiere tener una relación de modificaciones de consumos , especificando si se adiciona o se descuentan metros cúbicos, valor, fecha, periodo, matricula, motivo, metros cúbicos y usuario del sistema, esto con de fin de identificar las matriculas que presentaron ajustes a consumos durante el periodo de facturación (04-2020) que fueron objeto del beneficio por parte de la alcaldía.

JOHN JAIRO BUSTOS GOMEZ

Profesional Facturación

IBAL S.A. E.S.P OFICIAL

Soporte Solin Ha respondido el 31/08/2020 09:57

Buenos días

Solicito confirmación ya que se tiene un reporte de ajustes de consumos y adicional esto se solicito para identificar los errores de los usuarios que se habían modificado este soporte se dio por correo en el cual incluso fue solin quien ayudo al usuario a realizar modificaciones de los errores para poder facturar informar si con esto se da por atendido este ticket o se debe realizar el reporte solicitado.

Caso de Uso: NO APLICA

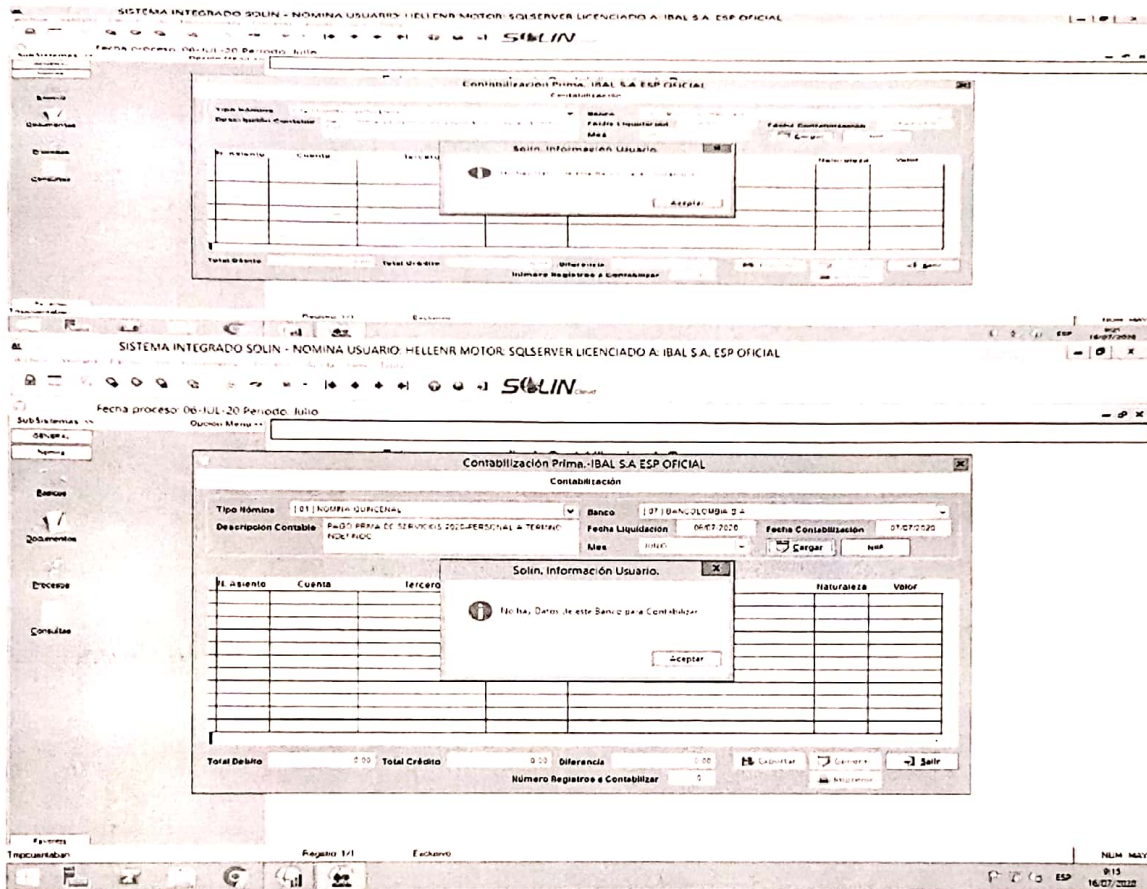
SOLUCIONADO CONFORME SI NO

NOMBRE DEL USUARIO: _____ john bustos _____

FIRMA DEL USUARIO: _____  _____

TICKET 503/2020

Error al registrar las primas - tesoreria



RTA SOLIN:

Que Genero la Solicitud: La fecha digitada no estaba igual en la tabla de prima como quedo en la tabla de movimiento de nomina.

Solución: Se realizo un update a la tabla de primas actualizando la fecha de la tabla de movimiento

Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI NO

NOMBRE DEL USUARIO: Hellen Johanna Ramirez Garcia

FIRMA DEL USUARIO:

TICKET 510/2020

Reporte solicitado por andesco

Buenos Dias

se requiere solicitar un reporte de pagos usos y estratos , pero desglosado por servicios, que se genere por rango de fecha o periodo de facturación. para ANDESCO

Anexo archivo y formato como debe salir el reporte

garcias

Cordial Saludo,

JOHN JAIRO BUSTOS GOMEZ

Profesional Facturación

IBAL S.A. E.S.P OFICIAL

RESPUESTA SOLIN:

Que Genere la Solicitud: Solicitud de un nuevo reporte

Solución: Se realizo el nuevo reporte y se ubico en la ruta

- - COMERCIAL > FACTURACIÓN > Consultas > Informes de recaudos > Recaudado Anual – ANDESCO

Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI NO

NOMBRE DEL USUARIO: _____ john bustos _____

FIRMA DEL USUARIO: _____



TICKET 583/2020

contabilidad, generacion documento equivalente

Buenas tardes Ingeniera Nancy,

De acuerdo a lo revisado del documento soporte para el modulo financiero me permnito informar lo siguiente:

- Te falta una letra C, Para referirse al **doCumento** soporte en el enunciado
- Para la revision falta (e) en el cargo de Sandra
- Algunas cuentas no sale el detalle del nombre
- Falta que totalice la columna del debito.

Esto se refleja en la opción de impresion para NIIF, donde envio la imagen señalando lo enunciado.

Quedo atenta, para darle continuidad a las cuentas pendientes por este formato, Cordial saludo,

VIVIANA GAITAN

TECNICO ADMINISTRATIVO III

IBAL SA ESP OFICIAL

RTA SOLIN 01/09/2020


Que Genero la Solicitud: Creación de nueva forma para el proceso de documento soporte

Solución: se realizo el ajuste a la forma asociándola a la forma CNT, ya que la forma es especial porque el sistema debe traer información del modulo NIIF por RCP

Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI X _____ NO _____

NOMBRE DEL USUARIO: VIVIANA GAITÀN



FIRMA DEL USUARIO: _____

TICKET 584/2020

generalidades de reportes

De acuerdo a los requerimientos planteados en el nuevo contrato, del cual iniciamos actividades, se acordó allí que todo requerimiento requería de una respuesta documentada explicando el porque del problema y cual y como se abordó la solución, acompañarse del diagrama de caso de uso y firma del usuario que recibió la solución indicando si quedó conforme con la solución. Los tiempos de respuesta a los requerimientos deberán acordarse de acuerdo a los niveles de servicios, es decir debemos asignar complejidad y así asignar tiempos sin exceder de un periodo de presentación de cuenta, es decir que al cierre de un mes deberán estar resueltos todos los requerimientos interpuestos en ese periodo.

Recuerden que para la presentación del informe mensual de servicio se debe anexar todos los requerimientos con sus soluciones acompañados de la acta de solución con la firma de los intervinientes.

Cordial saludo

RTA SOLIN 31/08/2020

Buenos días

Recibida la información de lo que se debe tener en cuenta por favor cerrar este ticket que no corresponde a solución específica de un error o requerimiento especial del usuario.

Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI _____ NO _____

NOMBRE DEL USUARIO: _____

FIRMA DEL USUARIO: _____

TICKET **585/2020** 25/08/2020

listado congelados

Se requiere poder generar listado de todas las cuentas en estado congelado, esto a solicitud de cartera (Danny luz Carvajal)

Soporte Solin Ha respondido el 03/09/2020 12:09:

Que Genere la Solicitud: Solicitud de reporte

Solución: Se realizo reporte

- - COMERCIAL > FACTURACIÓN > Consultas > Informes de suscriptores > Suscriptores por estado servicio

Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI _____ NO _____

NOMBRE DEL USUARIO: _____

FIRMA DEL USUARIO:  _____

IBAL-Sistemas (IBAL) Ha respondido el 08/09/2020 17:59:

AUNQUE EN AUDITORIA HAY UNA OPCION QUE MAS O MENOS HARIA LO REQUERIDO PERO SOLO SACA LOS CONGELADOS DESDE UNA FECHA EN ADELANTE, PERO BUENO SERIA SOLO PONERLE UNA VEZ MUY VIEJA. CON ESA OPCION SI PUEDO CERRA EL TICKET

TICKET 591/ 2020 – 26/08/2020

La matricula 112429, el sistema no esta realizando el descuento como se debe para el periodo de junio se dejo en investigación 373 mts y se liquida con un consumo de 5. La diferencia da 373 para el periodo de julio se verifica y la visita confirma el consumo de junio de los 373 y el sistema le factura \$1.340.937, hasta ahi correto. Hoy el usuario reclamar que la lectura no es la real entonces se confirma que no era cobrar 373 metros si no 5 se hace la correccion de lecturas y el consumo quedando efectivamente los 5 mts pero el sistema no genero el descuento. Favor verificar e Indicarnos el porque y como proceder a arreglarlo. Cordial saludo, Eliana Gomez

RTA SOLIN:

Buenos días: Se realizo Nota crédito ya que el usuario no la realizo argumentando un error del sistema, si bien es cierto que el sistema no tenia el control en ese escenario que se presentó damos claridad.

Se ha repetido muchas veces que el ajuste a consumos es un proceso delicado que conlleva a el reporte de cada uno de los ajustes a los entes de control, como se puede visualizar en este caso al usuario se le aumento el consumo el día 19 de agosto sobre un periodo ya cerrado se liquida y después se realiza corrección y ajuste sobre un periodo abierto el ajuste es exactamente el mismo que se hizo el día 19 de agosto.

Si bien es cierto que ese escenario no estaba controlado por el sistema máxime cuando el proceso de ajustes es algo que no se hace por hacerlo sino con un análisis respectivo ya que afecta al usuario y a su vez a la empresa misma cuando reporta a los entes de control, no era un escenario razonable en que el usuario realice cargues de consumos por real izarlos que después van hacer reservados y no por error de un numero que podría ser un error humano sino el ajuste completo como tal es decir nunca existió y no se debió realizar.

La anterior aclaración para informar que quien debió realizar la nota crédito fue el usuario que incurrió en el error de incluir un consumo que no existía y que ocasiono que el usuario hiciera reservarlo en un periodo abierto, por cuanto no se le debieron mover periodos anteriores.

Se anexa pantallazo en el cual quedo reliquidada la factura después de realizar la nota cerdito

The screenshot displays the SOLIN CLOUD v.3.1.0.153 - IBIAL S.A. ESP OFICIAL - SOLIN interface. The main window shows a credit note for invoice number 9789197. The data table is as follows:

Descripción	Obligación	Capital (\$)	Deuda (\$)	Saldo a favor (\$)	Int. mora (\$)	Int. financiación (\$)	Total (\$)
CARGO HIJO ACUEE)	GFC-9789197	11.035	0	0	0	0	11.035
CONSUMO BÁSICO AC	GFC-9789197	5.517	0	0	0	0	5.517
CARGO FIJO ALCA	GFC-9789197	6.472	0	0	0	0	6.472
CONSUMO BÁSICO AL	GFC-9789197	5.414	0	0	0	0	5.414
AJUSTE	GFC-9789197	-38	0	0	0	0	-38
TOTALES		28.400	0	0	0	0	28.400

Summary information at the bottom of the screen:

Datos de medición		Monto de factura		Datos de factura	
Lectura anterior:	504	Capital:	28.400	Número de factura:	9789197
Lectura actual:	507	Deuda:	0	Fecha de emisión:	jueves, 27 de agosto de 2020
Consumo:	3	Saldo a favor:	0	Fecha de vencimiento:	martes, 1 de septiembre de 2020
Promedio:	5	Int. mora:	0	Periodos de atraso:	0
Tipo de consumo:	Normal	Int. financiación:	0	Estado:	No Pagada
		Total:	28.400		

TICKET 601/2020 27/08/2020

Asociar valores de Mapfre a un periodo

al igual que las tarifas el archivo de cobros de terceros debe estar pegado al periodo de facturación en el cual debe realizarse el cobro. actualmente el sistema solo toma un archivo y lo carga a la base de datos sin tener en cuenta el periodo, es así como si un usuario entra a ser cliente de mapfre en el periodo de junio de 2020 y si tengo que reliquidar el periodo anterior por algún motivo en este periodo anterior se le estaría incluyendo valores de cobro por este concepto para el cliente mapfre. Es claro que este cobro debe asociarse a un periodo con el fin de poder generar los listados de facturación, cobro y pago de los valores de mapfre a cualquier momento, pero si cambian el archivo de mapfre aumentando o disminuyendo el número de clientes los valores a incluir dentro de un periodo pueden variar.

Atte,
Cadama

Soporte Solin Ha respondido el 28/08/2020 13:24:

Buenas tardes

Solicitamos cerrar este ticket ya que se encuentra repetido, esta solicitud ya la reportaron en el ticket 357/2020 colocado el 2 de Junio del 2020.

Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI NO

NOMBRE DEL USUARIO: _____ john bustos _____

FIRMA DEL USUARIO: _____



TICKET 603/2020 27/08/2020

firmas en documentos

Buenos días

De acuerdo a requerimiento por parte de la Dirección Administrativa y financiera se ha adicionado a cada documento los datos para la firmas, no obstante solin haber realizado la actualizacion de los ejecutables para realizar esta labor requerimos la explicacion de como es el funcionamiento de esta funcionalidad. Hemos recibido el manual de la actualizacion, sobre que campos y en que ejecutables, pero no sabemos como funciona y que se debe tener en cuenta para la adiccion o cambio de firmas o retiro de las mismas en ciertos docuemneto

Cadama

Soporte Solin Ha respondido el 11/09/2020 08:07:

Que Genero la Solicitud: Se estableció de la necesidad de tener una forma mas fácil de realizar el cambio de firmas de los documentos, desarrollo entregado pero no era conocido en su totalidad por el área de sistemas.

Solución: Se realizo conexion el dia 10 de septiembre con el ingeniero Carlos Dario Marulanda y se realizo en conjunto el cambio en uno d e las formas de los documentos.

La variables a utilizar en los formatos son

FIRMA Oapp.cCampoFirma("02","NOMBRE")

Cargo Oapp.cCampoFirma("02","NOMBRECARGO")

Imagen de la firma Oapp.cCampoFirma("03","IMAGEN")

Tener en cuenta el usuario que elabora es el que hace el documento independiente que otro

visualice el documento y lo imprima en estos casos la firma de elaboro la variable es

Firma Oapp.cCampoFirmaUsuario(Thisform.val_campo("USUAR_CREA"),"Nombre")

cargo Oapp.cCampoFirmaUsuario(Thisform.val_campo("USUAR_CREA"),"NombreCARGO")

Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI _____ NO _____

NOMBRE DEL USUARIO: _____

FIRMA DEL USUARIO:  _____

TICKET 605/2020

(27/08/2020

al generar los deprendibles de pago lo esta generando mal para aquellos empleados que se encuentran en vacaciones
Cadama

Soporte Solin Ha respondido el 18/09/2020 08:27:

Que Genero la Solicitud: No sale impreso el concepto de vacaciones en el desprendible de pago
Solución: El problema radica que el concepto creado para el pago de vacaciones en nomina no tiene marcado que imprima en el comprobante de pago, en la ruta Nomina\Básicos\Conceptos\4.conceptos, se ubica el concepto que quiere que aparezca en el desprendible, le dan editar en la segunda pestaña Afectaciones, en la parte inferior Otras afectaciones marcar la opcion imprime comprobante de nomina

Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI _____ NO _____

NOMBRE DEL USUARIO: _____

FIRMA DEL USUARIO:  _____

TICKET 606/2020 ([27/08/2020](#))

diferidos automatico de usuarios que no realizaron pagos en los meses abril a junio

De acuerdo con las instrucciones de la Gerencia General, para dar cumplimiento a los Decretos Legislativos 528 y 819 de 2020 y las Resoluciones CRA 915 y 918 de 2020, la Dirección Comercial – Facturación y Recaudo, solicita la aplicación de las medidas de alivio a los usuarios, de acuerdo con los siguientes parámetros:

Mes el cual NO se realizó PAGO por parte del usuario	Inicio de aplicación del alivio	Usuarios beneficiados	Plazo de financiación	Tasade Financiación
ABRIL	Periodo 8 (a liquidar en septiembre de 2020)	Estrato 1 y 2	36 meses	Cero (0)
ABRIL	Periodo 8 (a liquidar en septiembre de 2020)	Estrato 3 y 4	24 meses	XX%
JUNIO	Periodo 9 (a liquidar en octubre de 2020)	Estrato 1 y 2	36 meses	Cero (0)
JUNIO	Periodo 9 (a liquidar en octubre de 2020)	Estrato 3 y 4	24 meses	XX%

Soporte Solin Ha respondido el 14/09/2020 10:31:

Buenos días,

Se realiza desarrollo solicitado ya esta instalado en la base de datos de pruebas para que realicen la respectiva validación adjunto va el documento instructivo desarrollo que indica el proceso que debe seguir el usuario.

Se subio backup del viernes al entorno de pruebas

Version de pruebas

Se realiza modificación y se monta en producción el 18/09/2020

Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI _____ NO _____

NOMBRE DEL USUARIO: OSCAR ANDRES GUTIERREZ RAMIREZ

FIRMA DEL USUARIO: 

TICKET 626/2020

se presentan diferencias en los reportes de recaudos

Buenas tardes, al generar el reporte de recaudos por rango de fecha , algunos reportes generan diferencia:

reporte de pagos por bancos => \$4.987.846,159
reporte de pagos por conceptos => \$4.987.860,809

JOHN JAIRO BUSTOS GOMEZ

RTA SOLIN 02/09/2020

Que Genero la Solicitud: La solicitud la genero una diferencia en los reportes de recaudo
Solución: Esta diferencia en los reportes es la misma diferencia que tenian en el momento de contabilizar, que ya se soluciono y que debe solucionarse por base de datos teniendo en cuenta que en el momento que se aplico la solicitud de pago de la factura por la alcaldía el usuario realizo ajustes al consumo y no reliquidaron la factura, porque el sistema no permitia reliquidarla ya que el usuario se le habia generado un nuevo saldo a favor y ese mes que estaba reliquidando ya estaba contabilizado, en su momento cuando el usuario reporto que habia realizado todas esas modificaciones se solicito reversar la contabilizacion para solucionar todos esos temas de ajustes que habian afectado la aplicacion del pago por parte de la alcaldia pero el area contable dio un rotundo no porque ya habia realizado los balances e impuestos.

Razon por la cual toca forzar el sistema por bd para que aplique ese saldo que en su momento no se aplico de manera adecuada como debe ser, se ha realizado el acompañamiento y a la fecha se han solucionado la mayoría de los casos, pero quedan 20 usuarios que se ajustaron sin reliquidar y generaron este error puede pasar que despues de consumir todo ese saldo a favor no generen error o que el no pueda consumirlo y genere el descuadre pero en ese caso se identifica cuando se recauda inmediatamente se soluciona por bd, se da por entendido que estos 20 casos pueden salir en periodo 8 o ya queden solucionados porque el consumo del saldo a favor se pudo aplicar de forma correcta.

Siempre que el sistema le muestre en el momento de contabilizar un diferencia los reportes de recaudos se ven afectados hay que recordar que el sistema quedo con una inconsistencia en datos contabilizado un saldo a favor que despues por la modificacion del consumo para los consumos aumento pero que no se reliquido lo que ocasiona que ese valor no sea consistente en todas las tablas.

Se puede volver a generar el reporte y ya aparece bien, tambien se puede verificar la diferencia y constatar que es la misma que salia en la contabilizacion

Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI X NO

NOMBRE DEL USUARIO: _____ JOHN JAIRO BUSTOS GOMEZ _____

FIRMA DEL USUARIO: _____  _____

#635/2020

[error en la generacion de reporte de suricata acueducto y alcantarillado](#)

**inconsistencia al generar reporte de suricata en cuanto a refacturacion de acueducto y/o alcantarillado. Se anexa archivo explicativo del error
ELIANA gOMEZ**

IBAL-Sistemas (IBAL) Ha respondido el 11/09/2020 07:44:

(07:27) Eliana Gomez: buenos dias ing nada de refacturacion, debo que enviar la informacion de suricata ing, es importante verificar que si al ingresar el campo tiene validaciones, como es este caso, en el reporte no puede salir con valores diferentes a los validados. en este caso la causal de reliquidacion no puede ser cero porque esta por fuera de los campos o valores de validacion. favor verificar

[Refacturacion de acueducto y alcantarillado 04-09-2020.docx](#)

Soporte Solin Ha respondido el 14/09/2020 07:41:

Que Genero la Solicitud: El usuario reporta un error en el listado por la causal de refacturacion
Solución: Se realiza una sentencia en el sql para corregir el dato de la factura que genero el error
update SPD_FACTURA set CausalRefacturacion = 3 where IdFactura = 2944574;

Se coloco un control para que no permita que se ingrese un dato invalido

Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI _____ NO _____

NOMBRE DEL USUARIO: ELIANA LIZETH GOMEZ CASTELLON

FIRMA DEL USUARIO: ELIANA GOMEZ

Ingeniero elver, buenos dias, con el fin de pasar la cuenta de cobro de subsidios y contribuciones a la alcaldía de Ibagué y que la facturación correspondiente al periodo 07 de 2020, registro variación en los porcentajes de subsidios, se requiere generar por ciclos los reportes de subsidios ya que actualmente se genera solo por periodo:

Los reportes que se requiere adicionar dicha opción son los siguientes:

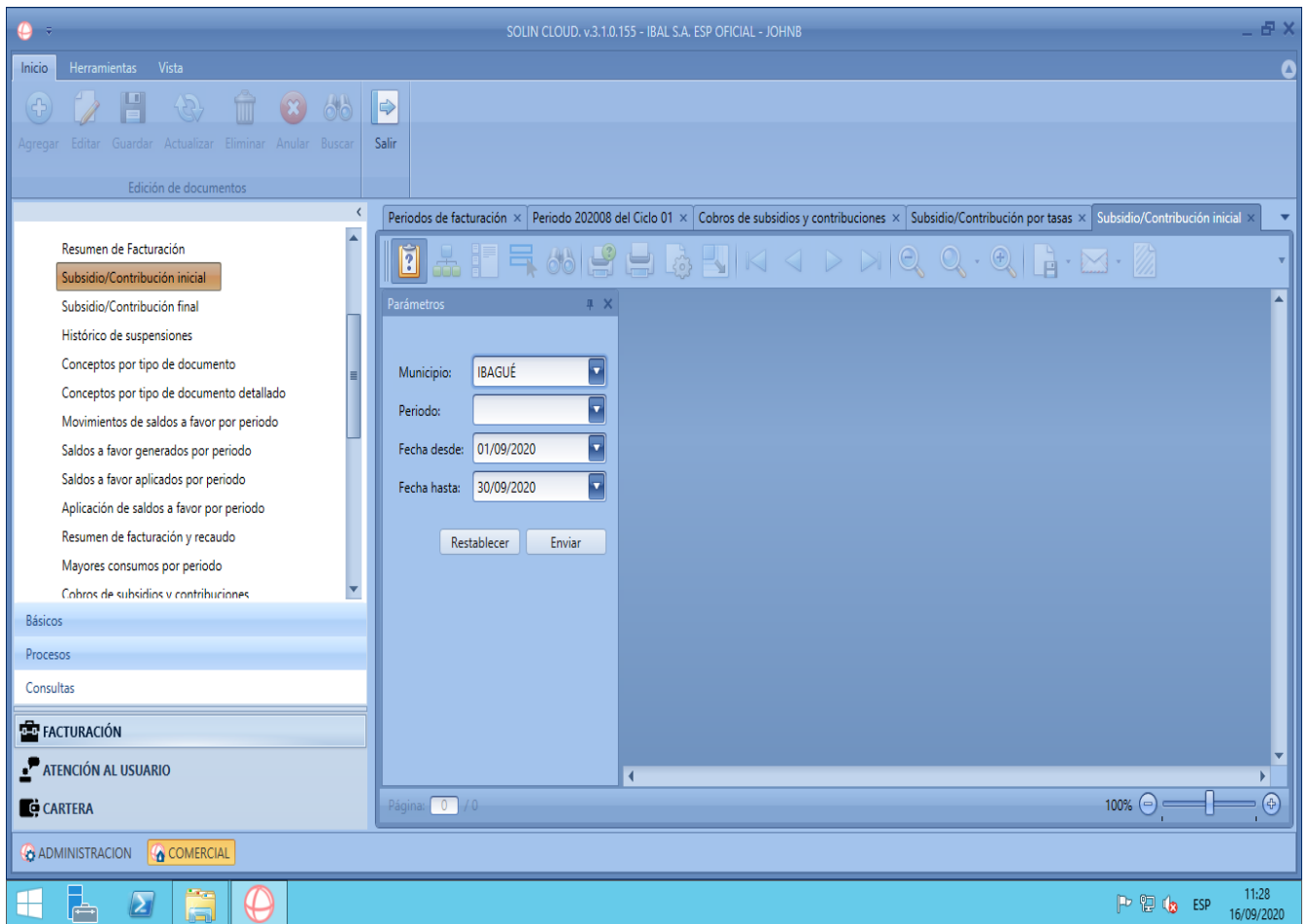
Períodos de facturación x Período 202008 del Ciclo 01 x Cobros de subsidios y contribuciones x Subsidio/Contribución por tasas x

Informe de subsidios/contribuciones por uso/estrato

Periodo: 202005 Inicial Buscar

Uso	Estrato	Subsidio Ac	Contrib. Ac	Subsidio Al	Contrib. Al	Subsidio Tasa A	Contrib. Tasa Ac	Subsidio Tasa A	Contrib. Tasa Al
Residencial	Estrato 1	-210.155.355	0	-149.700.881	0	-2.272.779	0	-6.755.195	0
Residencial	Estrato 2	-317.006.899	0	-252.054.669	0	-3.409.321	0	-11.378.941	0
Residencial	Estrato 3	-69.014.064	0	-55.096.026	0	-745.645	0	-2.486.548	0
Residencial	Estrato 4	0	0	0	0	0	0	0	0
Residencial	Estrato 5	0	80.112.585	0	62.273.543	0	863.615	0	2.811.804
Residencial	Estrato 6	0	49.829.453	0	31.350.269	0	537.271	0	1.415.436
Industrial		0	47.695.019	0	33.380.378	0	514.232	0	1.507.084
Comercial		0	136.969.514	0	109.371.722	0	1.477.779	0	4.937.465
Oficial		0	0	0	0	0	0	0	0

Número de registros: 9



Soporte Solin Ha respondido el 22/09/2020 10:24:

Que Genero la Solicitud: Cambio en un reporte
Solución: Se realizaron las modificaciones en el reporte
Caso de Uso: NO APLICA

SOLUCIONADO CONFORME SI NO

NOMBRE DEL USUARIO: _____ JOHN BUSTOS _____

FIRMA DEL USUARIO: _____