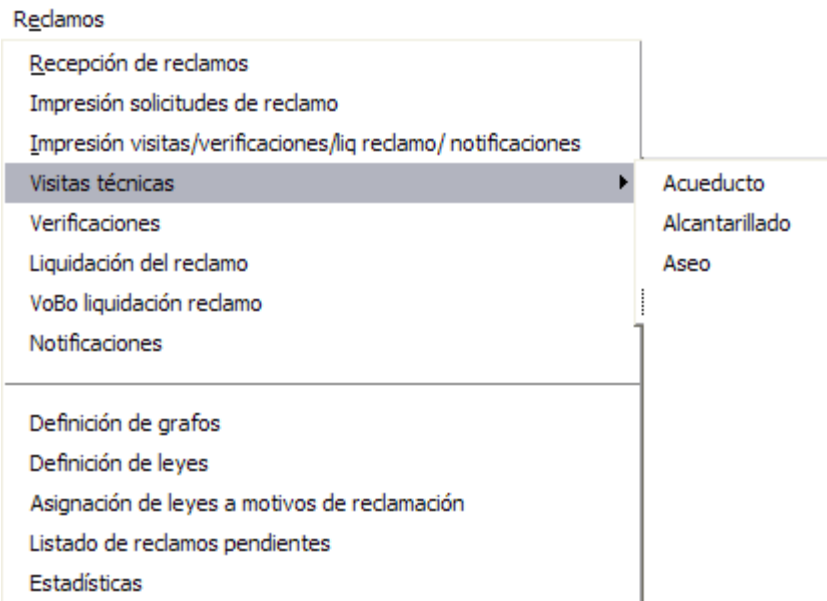


MODULO DE RECLAMOS



Permite atender las reclamaciones de los clientes, registrar, hacer seguimiento al trámite, generar órdenes de trabajo, controlar, liquidar automáticamente los reclamos de facturación y expedir constancias de la solicitudes, formatos de visitas técnicas, respuestas, notificaciones y facturas reliquidadas.

OPCIONES:

1. DEFINICION DE GRAFOS

Esta opción permite definir una secuencia lógica de actividades para resolver un motivo de reclamación y además permite definir los servicios afectados para los diversos motivos de reclamación.

Esta secuencia se conoce en el campo de la Investigación Operativa como una “red de actividades” y permite al sistema avanzar automáticamente a la(s) siguiente(s) actividad(es), si las actividades precedentes se han ejecutado.

También permite devolverse a una actividad anterior. Admite además la programación de actividades simultáneas.

La secuencia para resolver un reclamo por alto consumo es diferente a la secuencia para resolver un reclamo por no haber operado el pago de la factura.

Al elegir esta opción se muestra la ventana siguiente:

DEFINICION DE GRAFOS DE RECLAMOS

motivo	descripción motivo reclamación	grafo ok	dias plazo
101	Por aforo	S	15
102	Alto consumo	S	15
103	Cobros inoportunos	S	15
104	Cobros por servicios no prestados	S	15
105	Dirección incorrecta	S	15
106	Cobro múltiple	S	15
108	Error de lectura	S	15
109	Falla en prestación servicio	N	15
110	Cobro de otros cargos	S	15
111	Cobro de otros bienes o servicios	S	15
113	Decisiones de sanción de la ESP	S	15
114	Por estrato/clase de uso	S	15

Servicios afectados

motivo	servicio
101	GA

Lista general de actividades

actividad	descripción actividad	dias duración	exigida
1	RECEPCION Y RADICACION DE RECLAMO	1	S
2	VISITA TECNICA GAS	2	N
5	VERIFICACION INTERNA	2	N
6	LIQUIDACION DE RECLAMO	2	S
7	VISTO BUENO ADMINISTRADOR	2	S
10	NOTIFICACION	5	S
99	FIN	1	N

Definición del grafo

motivo	activ	activ siguiente
101	1	2
101	2	6
101	6	7
101	7	10
101	10	99

En la rejilla superior izquierda se muestra la lista de motivos de reclamación. Los motivos tienen el atributo “dias plazo” que definen el máximo tiempo en días para su solución y el sistema lo usa para dar las alertas del caso. También está el atributo “grafo ok” que indica si dicho motivo está disponible o no cuando se hace la recepción del reclamo.

Esta lista de motivos de reclamación está almacenada en la tabla “MOTIVS_RCL” de la base de datos y su mantenimiento se hace por la opción “Mantenimiento de tablas” del menú “Soporte”.

En la rejilla inferior izquierda están las actividades utilizadas en la solución de un reclamo. Estas actividades reflejan las tareas que realizan los funcionarios para solucionar las solicitudes de los clientes. Las actividades además tienen características como el máximo tiempo de duración (días), con lo cual se puede supervisar los tiempos de respuesta de los funcionarios o del mismo proceso. También está el atributo “exigida” que se usa para validar un grafo de actividades para un motivo de reclamo.

Esta lista de actividades está almacenada en la tabla “ACTIVS_RCL” de la base de datos.

En la rejilla superior derecha se digita, para cada motivo de reclamación, los servicios afectados.

En la rejilla inferior derecha se almacena la definición del grafo para el motivo de reclamación seleccionado en la rejilla superior.

Ingreso de servicios afectados

	motivo	servicio	
▶	122	AC	↑ ☰
	122	AL	

Para ingresar los servicios afectados de un motivo de reclamación se da clic en el botón de la barra de navegación que está debajo de la anterior rejilla. El sistema coloca automáticamente el motivo el cual lo selecciona de la rejilla izquierda, se luego digita en el campo “servicio” el servicio afectado y por último se da clic en el botón . Si afecta a más de un servicio se repite este procedimiento. Por ejemplo, para el caso de las empresas que manejen acueducto y alcantarillado, el motivo “Alto consumo” afecta ambos servicios, razón por la cual se deben digitar los dos.

Ingreso de grafos

	motivo	activ	activ siguiente	
▶	122	1	2	↑ ☰
	122	2	6	
	122	6	7	
	122	7	10	

Para ingresar una secuencia de actividades, se da clic en el botón de la barra de navegación que está debajo de la rejilla anterior. El sistema coloca automáticamente el motivo el cual lo selecciona de la rejilla izquierda, se digita el código de la actividad inicial bajo la columna “activ” y luego el código de la actividad siguiente bajo la columna “activ sig”. Por último se da clic en el botón .

Para eliminar una secuencia de actividades, se da clic en el botón .

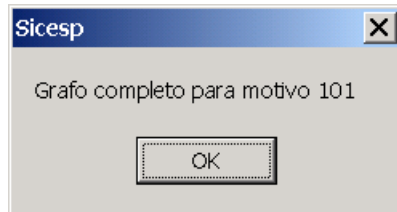
Tan pronto se ingresa un grafo completo se debe analizar utilizando el botón **Analizar grafo**.

Análisis del grafo

Todo grafo definido para un motivo de reclamación debe ser analizado para

determinar si es coherente, es decir, que no tenga interrupciones, que no posea bucles, que no tenga secuencias repetidas o que le falten actividades requeridas.

Para analizar un grafo se da clic en el botón **Analizar grafo**. Si el grafo está bien definido, el sistema dará un mensaje como el siguiente:



y colocará “S” en el campo “grafo ok” para el motivo de reclamo seleccionado.

Si el grafo no está bien definido, el sistema mostrará el mensaje respectivo y colocará “N” en el campo “grafo ok” para el motivo de reclamo seleccionado.




Nota: Si un motivo de reclamación tiene “N” en el campo “grafo ok”, éste no aparecerá en la lista de motivos de reclamación cuando se esté recibiendo un reclamo.



Días no laborables y festivos

En el cálculo de fechas de vencimiento de actividades de los funcionarios y máximos tiempos para la solución del reclamo, el sistema no tiene en cuenta los días no laborables (sábados y domingos) ni los días festivos. Para tal efecto se deben ingresar solo los días festivos en la tabla “festivos”, por la opción “Mantenimiento de tablas básicas” del módulo de Soporte. Se recomienda hacerlo una vez cada año y con un mes de anticipación.

2. DEFINICIÓN DE LEYES

Permite grabar los artículos y literales de las leyes, decretos o resoluciones que servirán de apoyo a la decisión que se tome en el reclamo, para impresión automática en las respuestas.

Para ingresar una nueva ley, decreto o resolución, se da clic en el botón  de la barra de navegación, que está en la parte superior, para crear el registro; luego se da clic al final del campo “Tipo ley” hasta que aparezca el botón  para seleccionar el tipo de ley. Enseguida se digitan los campos número de ley, fecha de expedición de la ley, título de la ley y la entidad que la emite. Por último se da clic en el botón .

Una vez creado el registro de encabezado de la ley, se digitan los artículos y literales que se deseen. Para esto, y estando seleccionado en la rejilla superior la ley respectiva, se da clic en el botón  de la barra de navegación de artículos, para crear el registro; luego se selecciona el tipo de artículo, se digita el número del artículo, se selecciona el tipo de literal, se digita el número del literal y el texto del artículo y/o literal respectivo. Por último se da clic en el botón 

Nota: cuando se ingresa un artículo, el sistema coloca por defecto el signo "." en el tipo de literal y número de literal. Estos datos no pueden estar en blanco.

La ventana para definir las leyes se ve a continuación.



La ventana muestra una tabla con las siguientes columnas: Tipo ley, # ley, Fecha ley, Título de la ley y Entidad que emite.

Tipo ley	# ley	Fecha ley	Título de la ley	Entidad que emite
DEC	142	11/Jul/1994	Ley 142	Ministerio de Desarrollo Económico
DEC	302	25/Feb/2000	Decreto 302	Ministerio de Desarrollo económico
DEC	1842	22/Jul/1991	Decreto 1842	Ministerio de Desarrollo Económico

Debajo de la tabla, hay un formulario para definir un artículo con los siguientes campos:

- tipo artículo: Artículo
- # artículo: 139
- tipo literal: .
- nombre literal: .

El texto del artículo es:

Suspensión en interés del servicio. No es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la empresa para:

139.1.- Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.

139.2.- Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.

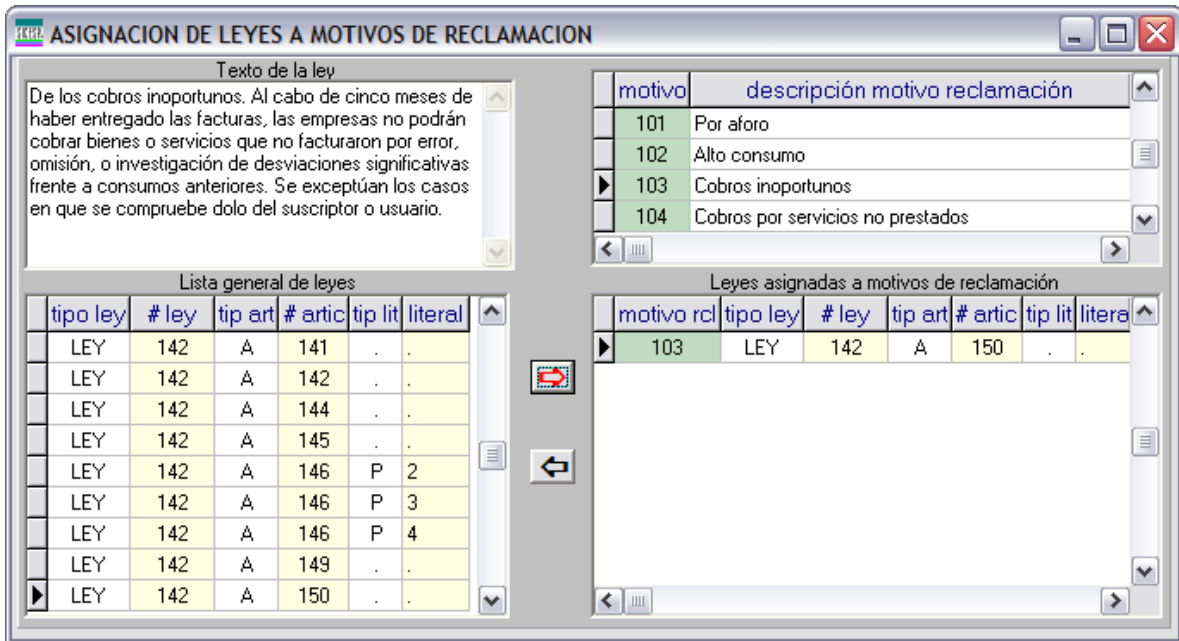
Concordancias:
Decreto 605 de 1996: artículos 91; 92.


3. ASIGNACIÓN DE LEYES A MOTIVOS DE RECLAMACION

Esta opción permite predefinir los artículos que se incorporarán automáticamente en la respuesta del reclamo, para un motivo de reclamo determinado. Con esto se evitaría seleccionar el artículo cada vez que se esté resolviendo un reclamo por este motivo.


Los artículos predefinidos utilizando esta opción no son una camisa de fuerza, puesto que como se verá mas adelante, al momento de seleccionar la normatividad a aplicar, se pueden quitar y/o agregar artículos.

La ventana para predefinir los artículos se ve a continuación.



Para utilizar esta opción, se ubica inicialmente el motivo de reclamación en la rejilla superior derecha, luego se pasa a la rejilla izquierda en donde están las leyes y sus artículos. Habiendo seleccionado el artículo, se da clic en el botón . Inmediatamente se crea automáticamente el registro que asocia el motivo de reclamación con el artículo seleccionado. Si se desean agregar mas artículos a este motivo de reclamación, se repite este procedimiento.

Para ayuda de este proceso, el texto del artículo seleccionado se muestra en la parte superior derecha.

Si se desea quitar un artículo predeterminado a un motivo de reclamación, se ubica este motivo en la rejilla superior derecha y el sistema muestra en la rejilla inferior derecha los artículos asociados. Se selecciona con el “mouse” el artículo a retirar y se da clic en el botón .

4. RECEPCIÓN DE RECLAMOS

Esta opción permite atender, digitar e imprimir las solicitudes de recepción de reclamos de facturación de los clientes.

Al seleccionar esta opción se muestra la siguiente ventana:

Proceso inicial

Para iniciar este proceso, se digita el código del suscriptor que reclama en la casilla que está debajo del rótulo “Cod. suscriptor” y se da luego clic en el botón **Reclamar**. El sistema muestra entonces los siguientes datos: nit o cédula del suscriptor, nombre del suscriptor y dirección del predio.

Se digitan enseguida los siguientes datos:


Forma de presentación: Es el medio de presentación del reclamo. El sistema asume “VERBAL” por defecto. Si este es diferente, se abre la lista desplegable dando clic en el botón ▼ que está al final de este campo y se selecciona el requerido.

Número de radicación: Si la forma de presentación es diferente a “VERBAL”, se debe digitar aquí el número de radicación del documento que utiliza la Empresa; de lo contrario, se deja en blanco. Es un número entre 0 y 32767.

Fecha radicación: Es la fecha y hora de radicación del reclamo, a partir de la cual se empieza a contar el tiempo para resolverlo. Si la forma de presentación es “VERBAL”, el sistema asume la fecha y hora actual del servidor en donde está la

base de datos, de lo contrario se debe digitar la fecha y hora de radicación del documento de reclamo. Es importante aclarar aquí que si el servidor tiene una fecha u hora incorrecta, estos datos se grabarán en el sistema. Por lo tanto se recomienda chequear esta información y cambiarla si no es la correcta.

Factura reclamada: Es el número de la factura sobre la cual está reclamando el cliente. El sistema asume el número de la factura más reciente, pero se puede cambiar a la que se desee.


Tipo de documento de identidad: El sistema asume “CC” o cédula de ciudadanía por defecto. Si este es diferente, se abre la lista desplegable dando clic en el botón  que está al final de este campo y se selecciona el requerido.


Número del documento de identidad: Es el número del documento de identidad. Si el documento ya existe en la base de datos el sistema despliega el nombre de la persona respectiva en el campo “Nombre”.



Nombre: Es el nombre del solicitante de hasta 50 caracteres.

Dirección de notificación: Es la dirección en donde se le debe entregar la notificación del reclamo. El sistema asume la dirección del predio. Admite hasta 60 caracteres.

Teléfono de notificación: Es un número de teléfono para aviso de notificación del reclamo. Admite hasta 13 dígitos.

Relación con el predio: Es la relación que existe entre el reclamante y el predio. Para escogerla, se abre la lista desplegable dando clic en el botón  que está al final de este campo y se selecciona la requerida.

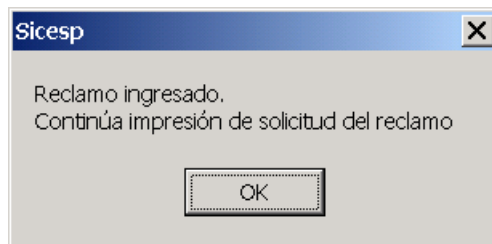
Estado de ánimo: Es el estado de ánimo con que se presenta el cliente a reclamar. Para escogerlo, se abre la lista desplegable dando clic en el botón  que está al final de este campo y se selecciona el requerido. Si la persona que reclama ha hecho reclamos anteriores, se muestra en la rejilla que está debajo de “estados anteriores” sus estados anteriores.

Motivos reclamados: Son los motivos por los cuales reclama el cliente. Para escoger un motivo, se selecciona éste con el “mouse” de la lista de motivos de reclamación y luego se da clic en el botón  Para retirar un motivo reclamado, se selecciona éste con el “mouse” de la lista de motivos reclamados y luego se da clic en el botón  Utilice la barra de desplazamiento vertical en la lista de motivos de reclamación para ver todo el contenido. Se pueden seleccionar varios motivos de reclamación. Cuando se selecciona un motivo de reclamo el sistema coloca automáticamente los servicios afectados en la columna que está a la

derecha, dependiendo de lo que se haya digitado para dicho motivo por la opción “Definición de grafos” vista anteriormente. En la parte izquierda del servicio afectado aparece un botón de chequeo que se puede habilitar o deshabilitar dependiendo de la situación particular del reclamo. Es importante aclarar aquí que cuando se ha definido mas de un servicio para un motivo de reclamo por la opción “Definición de grafos”, el sistema coloca el botón de chequeo respectivo deshabilitado a aquellos servicios que no posea el suscriptor en ese momento.

Objeto o pretensión: Es lo que el cliente pretende que se le haga, junto con los comentarios que se puedan agregar y que contribuyan al proceso de análisis del reclamo. Este texto debe ser lo más explicativo posible. Se admite hasta 32767 caracteres.

Después de digitados los anteriores datos, se da clic en el botón **Ingresar reclamo e imprimir solicitud**. El sistema muestra el siguiente mensaje:



Y a continuación muestra la solicitud del reclamo. Esta solicitud se imprime dos veces en la misma página. Una se le entrega al cliente firmada por el funcionario que lo atendió y la otra se hace firmar del cliente para archivo de la Empresa.

Tan pronto se termina de ingresar el reclamo, el sistema da por concluida la actividad “RECEPCION Y RADICACIÓN DEL RECLAMO” y busca la siguiente actividad en el grafo del motivo de reclamo respectivo, para darle inicio.

La solicitud del reclamo se ve a continuación.

SICESP Plus 1.0 - Reclamos – Manual del Usuario

ENERCA S.A. E.S.P.

SOLICITUD DE RECLAMO NRO: 3

Fecha presentación: 26/Dic/2007 hora: 00:00 # radicación: Forma presentación: ESCRITA Tel: 0
Nombre del reclamante: BENIGNA ELENA REYES ARCINIEGAS Relación con el predio: propietario
Código del predio en reclamo: 250001284 Dirección del predio: CALLE 11 N° 9-58

OBJETO:

DESCUENTO DEUDA FACTURA CANCELADA

MOTIVOS DE RECLAMACION

127: Pago sin abono a cuenta;

Firma del Reclamante CC 23,789,014 Claudia Patricia Mina Matorón
Funcionario que atendió

NOTA: Si su reclamación requiere de visitas técnicas de parte de funcionarios de la Empresa, debe usted facilitar la realización de dichas visitas. Por lo tanto le recomendamos informar a las personas que viven o laboran en este predio para que estén atentas a éstas visitas y suministren la información requerida por los funcionarios. De ser necesaria la práctica de visitas, el Código Contencioso Administrativo Artículo 58 dice: "Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días, ni menor de diez (10) días. Los términos inferiores a treinta (30) días, podrán prorrogarse una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días."

ENERCA S.A. E.S.P.

SOLICITUD DE RECLAMO NRO: 3

Fecha presentación: 26/Dic/2007 hora: 00:00 # radicación: Forma presentación: ESCRITA Tel: 0
Nombre del reclamante: BENIGNA ELENA REYES ARCINIEGAS Relación con el predio: propietario
Código del predio en reclamo: 250001284 Dirección del predio: CALLE 11 N° 9-58

OBJETO:

DESCUENTO DEUDA FACTURA CANCELADA

5. IMPRESIÓN SOLICITUDES DE RECLAMO

Esta opción permite consultar o imprimir una solicitud de reclamo de un suscriptor en particular.

IMPRESION DE SOLICITUDES

Cod Suscriptor: 1031101

Buscar

Tipo PQR:

Petición Daño

Queja por prestación del servicio Reclamo

Queja

Imprimir

1 Seleccione tipo de PQR
2 Digite cod. suscriptor y de clic en Buscar
3 Seleccione en la rejilla la solicitud a imprimir y luego de clic en [imprimir]

N_RECLAMO	FECHA_RADIC_RCL	NOMBRE_SOLICITANTE
499	01/Dic/2003 02:52:13 p.m	DIANA CLARA TORO

Para utilizar esta opción, se digita el código del suscriptor, se elige el tipo de PQR (que por defecto es Reclamo) y luego se da clic en el botón **Buscar**. Inmediatamente el sistema muestra en la rejilla los reclamos que ha tenido dicho código de suscriptor, en orden del mas reciente al más antiguo. Para imprimir una solicitud se elige ésta en la rejilla y se da clic en el botón **Imprimir**, a lo cual el sistema muestra la solicitud de reclamo. Esta solicitud es la misma que se mostró en la opción anterior.

6. IMPRESIÓN VISITAS, VERIFICACIONES INTERNAS, LIQUIDACIONES DE RECLAMOS, NOTIFICACIONES

Esta opción permite imprimir las diferentes órdenes de visitas por cada servicio, verificaciones internas, liquidaciones de reclamo y notificaciones, que estén pendientes de ser ejecutadas, para que sean entregadas a los funcionarios respectivos, con objeto de que hagan o realicen las labores del caso.

SICESP Plus 1.0 - Reclamos – Manual del Usuario

SELECCIONE TIPO DE ORDEN

Visita Acueducto Verificaciones internas
 Visita Alcantarillado Liquidación reclamos
 Visita Aseo Notificaciones

Imprimir

Seleccione en la rejilla las órdenes a imprimir y presione luego [imprimir]

#orden	#reclamo	motivo	cod suscrip	dirección del predio	estado
5621	11150	FALLA EN PRESTACION SERVICIO ACL	10013960	K 6 N 3-10	PE
5622	11151	CONSUMO ALTO ACUEDUCTO	20020467	C 10 N 6-35	PE
5623	11152	FALLA EN PRESTACION SERVICIO ACL	20020900	K 7 N 14-35	PE
5626	11155	CONSUMO ALTO ACUEDUCTO	70170390	MZ 7 CASA 9	PE
5627	11156	CONSUMO ALTO ACUEDUCTO	70154200	BLQ 2 N 2-39	PE
5629	11161	CONSUMO ALTO ACUEDUCTO	40093390	C 22 N 11-60	PE
5630	11164	FALLA EN PRESTACION SERVICIO ACL	40093970	C 22A N 8-60	PE
5631	11165	CONSUMO ALTO ACUEDUCTO	40104610	C 17 N 11-105	PE
5633	11168	FALLA EN PRESTACION SERVICIO ACL	20030040	K 7 N 12-22	PE
5634	11169	CONSUMO ALTO ACUEDUCTO	20028950	C 12 N 10-93	PE
5635	11171	CONSUMO ALTO ACUEDUCTO	10009680	C 4 N 9-40	PE
5636	11172	CONSUMO ALTO ACUEDUCTO	30052326	C 14E N 18-51 CASA 20	PE
5637	11173	CONSUMO ALTO ACUEDUCTO	30054590	C 14A BIS N 19-09	PE
5638	11174	CONSUMO ALTO ACUEDUCTO	40113980	C 23 N 13-24	PE
5639	11175	CONSUMO ALTO ACUEDUCTO	60140018	K 6A 27A-03	PE
5640	11176	FALLA EN PRESTACION SERVICIO ACL	40110530	C 19 N 12B-49	PE

Para utilizar esta opción, se selecciona con el “mouse” el tipo de orden que se quiere imprimir, luego el sistema muestra en la rejilla cada una de las órdenes pendientes. Para imprimir una orden, se da clic con el “mouse” sobre la orden en la rejilla, ésta debe quedar resaltada en fondo azul, luego se da clic en el botón **Imprimir**. También se pueden imprimir varias órdenes al mismo tiempo, resaltándolas, como se observa en la ventana anterior.

Es importante aclarar aquí que el sistema lleva una numeración consecutiva para cada tipo de orden y se muestra en la columna “# orden” de la rejilla.

A continuación se muestran ejemplos de las diferentes órdenes que se pueden imprimir por esta opción.

SICESP Plus 1.0 - Reclamos – Manual del Usuario

ORDEN DE VISITA TÉCNICA DE ACUEDUCTO NRO: 5522

Cod. Suscriptor: 20020467 Nroedant: 11151 Fecha de visita: __/__/____
 Redante: ENERISA GUERRERO
 Dirección predio: C-10N635 Medidor: 020641562
 Motivo del reclamo: CONSUMO ALTO ACUEDUCTO

Tiene medidor	Non medidor	Estado del medidor					Lectura	Dem. abonet
<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Rendido	<input type="checkbox"/> Tapado	<input type="checkbox"/> Inactivo	<input type="checkbox"/> Funcionando	<input type="checkbox"/> Grad. revés	<input type="checkbox"/> Dem. recid	
Estado del Servicio		Clase de uso				Estado de llave de paso		
<input type="checkbox"/> Cortado <input type="checkbox"/> Suspenso <input type="checkbox"/> Activo		<input type="checkbox"/> Resid	<input type="checkbox"/> Comerc	<input type="checkbox"/> Ofic	<input type="checkbox"/> Indus	<input type="checkbox"/> Prov	<input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo	
Detección de fugas		<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	No llaves:		Predio ocupado		
Fuga en llaves terminales				No duchas:		<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		
Fuga interna en duchas				No sanitarios:		No habitantes		
Fuga interna en sanitarios				No lavamanos:		Adultos <input type="checkbox"/> Niños <input type="checkbox"/>		
Fuga interna en lavamanos				Capacidad del tanque (ts):		Posee servicio Acueducto <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		
Fuga interna en tanque reserva				Ubicación:		Posee servicio Alcantarillado <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		
Fuga interna en tuberías				Ubicación:				
Fuga interna imperceptible				Ubicación:				

Observaciones:

Concepto técnico:

Objeto del reclamo:
CONSUMO ALTO

TESTIGO
C.C.:

FUNCIONARIO REVISOR
C.C.:

ORDEN DE VISITA TÉCNICA DE ALCANTARILLADO NRO: 9

Cod. Suscriptor: 50126650 Nroedant: 1732 Fecha de visita: __/__/____
 Redante: DENEDIS GOMEZ
 Dirección predio: C-24N-1555
 Motivo del reclamo: NO POSEE SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Diámetro acometida de Alcantarillado					Tiene servicio de Alcantarillado			<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
Clase de uso	<input type="checkbox"/> Resid	<input type="checkbox"/> Comerc	<input type="checkbox"/> Indust	<input type="checkbox"/> Oficial	<input type="checkbox"/> Provis	Estado del servicio	<input type="checkbox"/> Cortado	<input type="checkbox"/> Susp.	<input type="checkbox"/> Activo
Inspección de rejillas		<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	Bajo us correctamente		Caja de inspección cantarillaria			
				<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	Fue destapada?		<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
Tiene rejilla en las patas						Estado de la caja		<input type="checkbox"/> Obstruida	<input type="checkbox"/> Limpia
Tiene rejilla en duchas									
Tiene rejilla en lavadero									
Tiene rejillas en el patio									

Observaciones:

Concepto técnico:

TESTIGO
C.C.:

FUNCIONARIO REVISOR
C.C.:

SICESP Plus 1.0 - Reclamos – Manual del Usuario

ORDEN DE MUESTRA TÉCNICA DE ASEO NRO: 1475

Cod. Suscriptor: 20029310 Nroedam: 10785 Fecha de visita: ___/___/___
 Reclamante: ENEER BRITO
 Dirección pedida: C-12A/N 9-32
 Motivo del reclamo: NO RECOGIDA NO BARRIDO

Clase de uso				Tipo productor		Actividad económica (para uso no residencial)			
Resid	Comer	Ofic	Indus	Prov	Gran	Peq			
Ares control (m2):				Volumen de basura (m3):		Rec. recolec. semanal			
						Rec. barrido semanal			
Tipo de recolección				Desido por barrido		Desido por recolec.		Predio ocupado	
Puerta puerta	Bushut	Contenedor	Transferencia	S	No	S	No	S	No

Observaciones:
Concepto técnico:

TESTIGO
C.C.:

FUNCIONARIO REMSOR
C.C.:

SICESP Plus 1.0 - Reclamos – Manual del Usuario

ENERGA S.A. E.S.P.

ORDEN DE VERIFICACION INTERNA NRO: 3

Cod. Suscriptor: 250001219 Nro reclamo: 5 Fecha de verif. ____ / ____ / ____

Reclamante: ROSALBA TINEDO ANGEL

Dirección pedido: CARRERA 8 N° 1-35

Motivo del reclamo: Otras Inconformidades (verificación)

OBJETO DEL RECLAMO:

PAGO DEL DA TOTAL POR FINANCIACION DEFECTO-ISO DE CONEXION

Dependencia: _____

Descripción de la tarea o trámite realizada:

Concepto técnico:

Responsable del concepto: _____

SICESP Plus 1.0 - Reclamos – Manual del Usuario

LIQUIDACION DE RECLAMO NRO 25

Cod. Suscriptor: 13800758 Nro reclamo: 25 Fecha de liquid. ____/____/____
 Reclamante: LEONIDAS GUEVARA
 Dirección preda: CALLE 17 NO. 6-35
 Motivo del reclamo: Alto consumo

		Concepto	Causa	Vr Reclamado	Vr Liquidado	Diferencia
Mes:	Año:					
	Reclamo Liquidado:					
Categoría:						
Subcategoría:						
Consumo:						
Verificación:						
Mes:	Año:					
	Reclamo Liquidado:					
Categoría:						
Subcategoría:						
Consumo:						
Verificación:						
Mes:	Año:					
	Reclamo Liquidado:					
Categoría:						
Subcategoría:						
Consumo:						
Verificación:						
Mes:	Año:					
	Reclamo Liquidado:					
Categoría:						
Subcategoría:						
Consumo:						
Verificación:						
Mes:	Año:					
	Reclamo Liquidado:					
Categoría:						
Subcategoría:						
Consumo:						
Verificación:						
ENCUENTRO						
RESPUESTA						
NORMATIVA APLICADA						
Elaborado		Revisó		Aprobado por		

NOTIFICACION NRO 13

Siendo las ____:____ del día ____ / ____ / ____ se presentó el (la) señor(a)
____ (identificado(a) con cédula de ciudadanía no
____, con el fin de notificarse de la respuesta dada a su reclamo presentado el día
05/Ene/2008 radicado bajo el número 16- correspondiente al código de
suscriptor no 300200 y en el cual solicitaba:
Motivo de reclamo: Error de lectura
Objeto del reclamo:
descuento por consumo no realizado, lectura mal tomada

Notificador: _____
Nombre: _____
Cargo: _____
Notificado: _____
Nombre: _____

7. VISITAS TÉCNICAS ACUEDUCTO

Esta opción permite consultar o digitar el cumplimiento de una visita de acueducto. Permite también consultar visitas ya realizadas y obtener un resumen de visitas y reclamos pendientes.

Al seleccionar esta opción, se muestra la ventana que se ve a continuación. En ella aparece una rejilla de datos que muestra por defecto todas las visitas de acueducto que están pendientes de grabar su cumplimiento. Para que en la rejilla se vean las visitas realizadas, se debe dar clic sobre el rótulo “realizadas” que está en la esquina superior derecha.

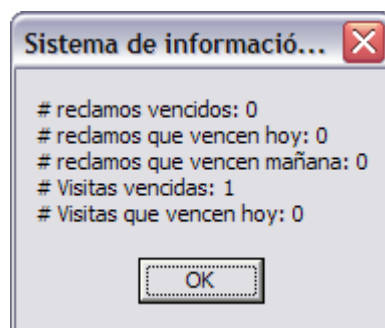
#orden	#reclamo	motivo rcl	cod suscrip	ciclo	fecha radic	fecha lim visita	fecha lim sol recl
5620	11149	122	40105491	1	02/Ago/2007 09:51:29 a.m.	03/Ago/2007	22/Ago/2007
5621	11150	110	10013960	1	02/Ago/2007 10:40:34 a.m.	03/Ago/2007	22/Ago/2007
5622	11151	122	20020467	1	02/Ago/2007 10:41:35 a.m.	03/Ago/2007	22/Ago/2007
5623	11152	110	20020900	4	02/Ago/2007 02:07:06 p.m.	03/Ago/2007	22/Ago/2007
5626	11155	122	70170390	1	02/Ago/2007 02:50:10 p.m.	03/Ago/2007	22/Ago/2007
5627	11156	122	70154200	1	02/Ago/2007 04:03:41 p.m.	03/Ago/2007	22/Ago/2007
5629	11161	122	40093390	1	03/Ago/2007 08:19:20 a.m.	06/Ago/2007	23/Ago/2007
5630	11164	110	40093970	1	03/Ago/2007 09:34:09 a.m.	06/Ago/2007	23/Ago/2007
5631	11165	122	40104610	1	03/Ago/2007 10:01:30 a.m.	06/Ago/2007	23/Ago/2007
5633	11168	110	20030040	1	03/Ago/2007 04:00:11 p.m.	06/Ago/2007	23/Ago/2007
5634	11169	122	20028950	1	06/Ago/2007 09:32:30 a.m.	07/Ago/2007	24/Ago/2007
5635	11171	122	10009680	1	06/Ago/2007 10:50:50 a.m.	07/Ago/2007	24/Ago/2007
5636	11172	122	30052326	1	06/Ago/2007 04:13:20 p.m.	07/Ago/2007	24/Ago/2007
5637	11173	122	30054590	1	06/Ago/2007 04:51:47 p.m.	07/Ago/2007	24/Ago/2007
5638	11174	122	40113980	1	08/Ago/2007 08:05:23 a.m.	09/Ago/2007	28/Ago/2007
5639	11175	122	60140018	1	08/Ago/2007 11:23:28 a.m.	09/Ago/2007	28/Ago/2007
5640	11176	110	40110530	1	08/Ago/2007 11:24:39 a.m.	09/Ago/2007	28/Ago/2007

Las visitas se muestran en la rejilla en orden de número de orden de visita.

En esta rejilla se muestran los siguientes datos: número de orden de la visita, número del reclamo, motivo del reclamo, código del suscriptor, ciclo, fecha de radicación del reclamo, fecha límite de realización de la visita y fecha límite para dar solución al reclamo.

Resumen pendientes

Al dar clic en el botón **Resumen pendientes**, el sistema muestra la siguiente información:



La utilidad de esta opción es obtener un resumen sobre el estado de cumplimiento de las visitas y reclamos, de tal manera que sirva para definir prioridades de

trabajo.

Digitación de la orden de visita

Para digitar una orden de visita, ésta tiene que estar en estado pendiente, de lo contrario solo será permitida la consulta. Se selecciona en la rejilla de pendientes la orden a digitar y se da doble clic, o se da clic en el botón **Digitar/Consultar orden**. Se muestra luego la siguiente ventana:

DIGITACION DE VISITA TECNICA ACUEDUCTO

Cod suscriptor: 60140018 # visita: 5639

reclamo: 11175 Motivo reclamo: CONSUMO ALTO ACUEDUCTO Dirección suscriptor: K 6A 27A-03

Objeto reclamo: consumo alto

Motivo devolución:

Fecha de visita: 03/Feb/2008 Tiene medidor: ? Nro medidor: Estado del medidor: Lectura: Diámetro acometida:

Diámetro medidor: Estado del servicio: Clase de uso: Estado llave de paso:

Detección de fugas		S/N	Nro llaves	Predio ocupado
Fuga en llaves terminales	N			?
Fuga interna en duchas	N			0
Fuga interna en sanitarios	N			0
Fuga interna en lavamanos	N			?
Fuga interna en tanque reserva	N			?
Fuga interna en tuberías	N			
Fuga interna imperceptible	N			
			Capacidad (lts)	
			Ubicación	
			Ubicación	

Posee serv Acueducto: ? Posee serv Alcantarill.: ?

Observaciones:

Concepto técnico:

Revisor: 0 Estado de visita: PE Pendiente ejec.

El sistema muestra los siguientes datos: código del suscriptor, número de la orden de visita, número del reclamo, motivo del reclamo, dirección del predio, objeto del reclamo y motivo de devolución.

Se deben digitar luego los datos que traiga la orden de visita en sus campos respectivos. Los siguientes datos son obligatorios:

Fecha de visita: Es la fecha en que se realizó la visita: El sistema asume la fecha

actual que tenga el servidor.

Concepto técnico: Es el concepto técnico del revisor que servirá de base para el análisis y solución del reclamo. Debe ser como mínimo de 20 caracteres. Admite hasta 32767 caracteres.

Revisor: Es el nombre del revisor que ejecutó la orden. Se selecciona de una lista desplegable que se habilita dando clic en el botón ▼ que está al final de este campo.

Estado de la visita: Es el estado en que debe quedar el cumplimiento de la visita. Se selecciona de una lista desplegable que se habilita dando clic en el botón ▼ que está al final de este campo. Los posibles estados son “Pendiente ejecución” y “Ejecutado”.

Luego de digitados los datos de la orden se debe dar clic en el botón **Grabar**, para actualizarlos en la base de datos. Si el estado de la orden se coloca en “Ejecutado”, el sistema da por concluida esta actividad y busca la siguiente actividad en el grafo del motivo de reclamo respectivo, para darle inicio.

8. VISITAS TÉCNICAS ALCANTARILLADO

Esta opción permite consultar o digitar el cumplimiento de una visita de alcantarillado. Permite también consultar visitas ya realizadas y obtener un resumen de visitas y reclamos pendientes.

Al seleccionar esta opción, se muestra la ventana que se ve a continuación. En ella aparece una rejilla de datos que muestra por defecto todas las visitas de alcantarillado que están pendientes de grabar su cumplimiento. Para que en la rejilla se vean las visitas realizadas, se debe dar clic sobre el rótulo “realizadas” que está en la esquina superior derecha.

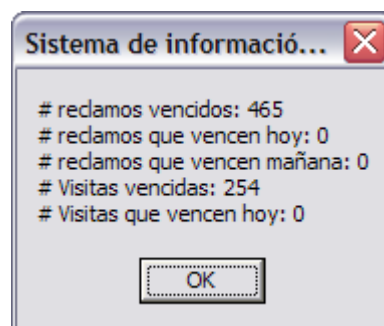
#orden	#reclamo	motivo rcl	cod suscrip	ciclo	fecha radic	fecha lim visita	fecha lim sol recl
769	9693	210	40099620	1	02/Feb/2007 07:56:48 a.m.	05/Feb/2007	23/Feb/2007
770	9695	210	40099640	1	02/Feb/2007 08:04:21 a.m.	05/Feb/2007	23/Feb/2007
774	9972	201	40106570	1	26/Feb/2007 11:44:10 a.m.	27/Feb/2007	16/Mar/2007
779	10105	201	40172596	1	07/Mar/2007 04:11:48 p.m.	08/Mar/2007	27/Mar/2007
780	10201	201	30065332	1	21/Mar/2007 07:52:21 a.m.	22/Mar/2007	10/Abr/2007
781	10207	210	10100240	1	21/Mar/2007 09:15:22 a.m.	22/Mar/2007	10/Abr/2007
783	10295	210	50170350	1	29/Mar/2007 09:46:09 a.m.	30/Mar/2007	18/Abr/2007
784	10350	201	40168187	1	16/Abr/2007 06:29:35 a.m.	17/Abr/2007	04/May/2007
791	10662	201	30064922	1	22/May/2007 08:13:02 a.m.	23/May/2007	11/Jun/2007
799	10781	210	20039060	1	08/Jun/2007 11:52:44 a.m.	11/Jun/2007	28/Jun/2007
800	10793	201	10007730	1	12/Jun/2007 08:57:52 a.m.	13/Jun/2007	02/Jul/2007
806	10980	201	70152260	1	16/Jul/2007 08:15:06 a.m.	17/Jul/2007	03/Ago/2007
808	11062	201	40094242	1	23/Jul/2007 09:35:09 a.m.	24/Jul/2007	10/Ago/2007
810	11092	201	30065071	1	25/Jul/2007 10:42:06 a.m.	26/Jul/2007	14/Ago/2007
811	11118	201	40094241	1	31/Jul/2007 10:01:18 a.m.	01/Ago/2007	20/Ago/2007
812	11137	210	20039060	1	01/Ago/2007 02:44:22 p.m.	02/Ago/2007	21/Ago/2007
813	11170	201	30042680	1	06/Ago/2007 10:34:33 a.m.	07/Ago/2007	24/Ago/2007

Las visitas se muestran en la rejilla en orden de número de orden de visita.

En esta rejilla se muestran los siguientes datos: número de orden de la visita, número del reclamo, motivo del reclamo, código del suscriptor, ciclo, fecha de radicación del reclamo, fecha límite de realización de la visita y fecha límite para dar solución al reclamo.

Resumen pendientes

Al dar clic en el botón **Resumen pendientes**, el sistema muestra la siguiente información:



La utilidad de esta opción es obtener un resumen sobre el estado de cumplimiento de las visitas y reclamos, de tal manera que sirva para definir prioridades de

trabajo.

Digitación de la orden de visita

Para digitar una orden de visita, ésta tiene que estar en estado pendiente, de lo contrario solo será permitida la consulta. Se selecciona en la rejilla de pendientes la orden a digitar y se da doble clic, o se da clic en el botón **Digitar/Consultar orden**. Se muestra luego la siguiente ventana:

El sistema muestra los siguientes datos: código del suscriptor, número de la orden de visita, número del reclamo, motivo del reclamo, dirección del predio, objeto del reclamo y motivo de devolución.

Se deben digitar luego los datos que traiga la orden de visita en sus campos respectivos. Los siguientes datos son obligatorios:

Fecha de visita: Es la fecha en que se realizó la visita: El sistema asume la fecha

actual que tenga el servidor.

Concepto técnico: Es el concepto técnico del revisor que servirá de base para el análisis y solución del reclamo. Debe ser como mínimo de 20 caracteres. Admite hasta 32767 caracteres.

Revisor: Es el nombre del revisor que ejecutó la orden. Se selecciona de una lista desplegable que se habilita dando clic en el botón ▼ que está al final de este campo.

Estado de la visita: Es el estado en que debe quedar el cumplimiento de la visita. Se selecciona de una lista desplegable que se habilita dando clic en el botón ▼ que está al final de este campo. Los posibles estados son “Pendiente ejecución” y “Ejecutado”.

Luego de digitados los datos de la orden se debe dar clic en el botón **Grabar**, para actualizarlos en la base de datos. Si el estado de la orden se coloca en “Ejecutado”, el sistema da por concluida esta actividad y busca la siguiente actividad en el grafo del motivo de reclamo respectivo, para darle inicio.

9. VISITAS TÉCNICAS ASEO

Esta opción permite consultar o digitar el cumplimiento de una visita de aseo. Permite también consultar visitas ya realizadas y obtener un resumen de visitas y reclamos pendientes.

Al seleccionar esta opción, se muestra la ventana que se ve a continuación. En ella aparece una rejilla de datos que muestra por defecto todas las visitas de aseo que están pendientes de grabar su cumplimiento. Para que en la rejilla se vean las visitas realizadas, se debe dar clic sobre el rótulo “realizadas” que está en la esquina superior derecha.

#orden	#reclamo	motivo rcl	cod suscrip	ciclo	fecha radic	fecha lim visita	fecha lim sol recl
1471	10761	310	20034950	1	06/Jun/2007 08:12:33 a.m.	07/Jun/2007	26/Jun/2007
1470	10761	315	20034950	1	06/Jun/2007 08:12:33 a.m.	07/Jun/2007	26/Jun/2007
1472	10766	310	40107600	1	06/Jun/2007 09:17:40 a.m.	07/Jun/2007	26/Jun/2007
1474	10771	310	40105895	1	06/Jun/2007 10:04:13 a.m.	07/Jun/2007	26/Jun/2007
1475	10771	315	40105895	1	06/Jun/2007 10:04:13 a.m.	07/Jun/2007	26/Jun/2007
1476	10772	301	20039450	1	06/Jun/2007 11:17:25 a.m.	07/Jun/2007	26/Jun/2007
1478	10785	310	20029310	1	10/Jun/2007 10:28:29 a.m.	11/Jun/2007	28/Jun/2007
1479	10785	315	20029310	1	10/Jun/2007 10:28:29 a.m.	11/Jun/2007	28/Jun/2007
1480	10822	315	30046340	1	14/Jun/2007 09:54:16 a.m.	15/Jun/2007	04/Jul/2007
1482	10833	310	60148910	1	15/Jun/2007 09:20:24 a.m.	18/Jun/2007	05/Jul/2007
1483	10879	301	40079580	1	21/Jun/2007 05:37:29 p.m.	22/Jun/2007	11/Jul/2007
1485	11022	301	30048050	1	17/Jul/2007 02:38:35 p.m.	18/Jul/2007	06/Ago/2007
1486	11081	310	40097780	1	24/Jul/2007 09:06:56 a.m.	25/Jul/2007	13/Ago/2007
1487	11127	310	40079580	1	31/Jul/2007 10:20:30 a.m.	01/Ago/2007	20/Ago/2007
1488	11133	310	50124690	1	01/Ago/2007 02:40:18 p.m.	02/Ago/2007	21/Ago/2007
1490	11165	310	40104610	1	03/Ago/2007 10:01:30 a.m.	06/Ago/2007	23/Ago/2007
1489	11165	315	40104610	1	03/Ago/2007 10:01:30 a.m.	06/Ago/2007	23/Ago/2007

Las visitas se muestran en la rejilla en orden de número de orden de visita.

En esta rejilla se muestran los siguientes datos: número de orden de la visita, número del reclamo, motivo del reclamo, código del suscriptor, ciclo, fecha de radicación del reclamo, fecha límite de realización de la visita y fecha límite para dar solución al reclamo.

Resumen pendientes

Esta opción ya se explicó en la “VISTAS TÉCNICAS ACUEDUCTO”.

Digitación de la orden de visita

Para digitar una orden de visita, ésta tiene que estar en estado pendiente, de lo contrario solo será permitida la consulta. Se selecciona en la rejilla de pendientes la orden a digitar y se da doble clic, o se da clic en el botón **Digitar/Consultar orden**. Se muestra luego la siguiente ventana:

El sistema muestra los siguientes datos: código del suscriptor, número de la orden de visita, número del reclamo, motivo del reclamo, dirección del predio, objeto del reclamo y motivo de devolución.

Se deben digitar luego los datos que traiga la orden de visita en sus campos respectivos. Los siguientes datos son obligatorios:

Fecha de visita: Es la fecha en que se realizó la visita: El sistema asume la fecha actual que tenga el servidor.

Concepto técnico: Es el concepto técnico del revisor que servirá de base para el análisis y solución del reclamo. Debe ser como mínimo de 20 caracteres. Admite hasta 32767 caracteres.

Revisor: Es el nombre del revisor que ejecutó la orden. Se selecciona de una lista desplegable que se habilita dando clic en el botón ▼ que está al final de este campo.

Estado de la visita: Es el estado en que debe quedar el cumplimiento de la visita. Se

selecciona de una lista desplegable que se habilita dando clic en el botón ▼ que está al final de este campo. Los posibles estados son “Pendiente ejecución” y “Ejecutado”.

Luego de digitados los datos de la orden se debe dar clic en el botón **Grabar**, para actualizarlos en la base de datos. Si el estado de la orden se coloca en “Ejecutado”, el sistema da por concluida esta actividad y busca la siguiente actividad en el grafo del motivo de reclamo respectivo, para darle inicio.

10. VERIFICACIONES INTERNAS

Esta opción permite consultar o digitar una verificación interna. Permite también consultar verificaciones ya realizadas y obtener un resumen de las verificaciones y reclamos pendientes.

Al seleccionar esta opción, se muestra la ventana que se ve a continuación. En ella aparece una rejilla de datos que muestra por defecto todas las verificaciones internas que están pendientes de grabar. Para que en la rejilla se vean las verificaciones realizadas, se debe dar clic sobre el rótulo “realizadas” que está en la esquina superior derecha.

The screenshot shows a software window titled "VERIFICACIONES INTERNAS (RECLAMOS)". At the top, there are navigation buttons (back, forward, search) and a "Resumen pendientes" button. Below that, there are radio buttons for "Pendientes" (selected) and "Realizadas". The main area contains a table with the following columns: #orden, #reclamo, motivo rcl, cod suscrip, ciclo, fecha radicación, fecha lim verif, and fecha lim sol recl. The table lists 20 rows of data, all with a yellow background. At the bottom, there is a "Digital/Consultar orden" button.

#orden	#reclamo	motivo rcl	cod suscrip	ciclo	fecha radicación	fecha lim verif	fecha lim sol recl
2267	10914	111	40106060	1	29/Jun/2007 06:34:21 p.m.	02/Jul/2007	19/Jul/2007
2271	10931	105	40160220	1	29/Jun/2007 06:54:40 p.m.	02/Jul/2007	19/Jul/2007
2275	10961	114	40087056	1	11/Jul/2007 04:01:54 p.m.	12/Jul/2007	31/Jul/2007
2277	10988	105	50125680	1	16/Jul/2007 10:18:36 a.m.	17/Jul/2007	03/Ago/2007
2279	11006	108	20026690	1	17/Jul/2007 10:45:26 a.m.	18/Jul/2007	06/Ago/2007
2284	11050	114	30066581	1	19/Jul/2007 10:33:10 a.m.	20/Jul/2007	08/Ago/2007
2285	11075	105	40120110	1	23/Jul/2007 04:52:20 p.m.	24/Jul/2007	10/Ago/2007
2286	11099	114	30077690	1	26/Jul/2007 08:00:28 a.m.	27/Jul/2007	15/Ago/2007
2287	11103	111	10001880	1	26/Jul/2007 10:09:56 a.m.	27/Jul/2007	15/Ago/2007
2291	11124	111	30055625	1	31/Jul/2007 10:09:07 a.m.	01/Ago/2007	20/Ago/2007
2292	11129	114	40176308	1	01/Ago/2007 02:37:27 p.m.	02/Ago/2007	21/Ago/2007
2293	11140	114	30042882	1	01/Ago/2007 02:46:45 p.m.	02/Ago/2007	21/Ago/2007
2294	11158	105	10006912	1	03/Ago/2007 08:06:26 a.m.	06/Ago/2007	23/Ago/2007
2295	11159	111	40100825	1	03/Ago/2007 08:07:03 a.m.	06/Ago/2007	23/Ago/2007
2296	11160	111	40100828	1	03/Ago/2007 08:15:14 a.m.	06/Ago/2007	23/Ago/2007
2297	11162	114	40093892	1	03/Ago/2007 08:56:07 a.m.	06/Ago/2007	23/Ago/2007
2299	11167	114	10007294	1	03/Ago/2007 03:57:56 p.m.	06/Ago/2007	23/Ago/2007

Las verificaciones se muestran en la rejilla en orden de número de orden de verificación.

En esta rejilla se muestran los siguientes datos: número de orden de la verificación, número del reclamo, motivo del reclamo, código del suscriptor, ciclo, fecha de radicación del reclamo, fecha límite de realización de la verificación y fecha límite para dar solución al reclamo.

Resumen pendientes

Tiene la misma función que la explicada en la opción anterior “VISITA TÉCNICA GAS”.

Digitación de la orden de verificación

Para digitar una orden de verificación interna, ésta tiene que estar en estado pendiente, de lo contrario solo será permitida la consulta. Se selecciona en la rejilla de pendientes la orden a digitar y se da doble clic, o se da clic en el botón **Grabar**. Se muestra luego la siguiente ventana:

The screenshot shows a software window titled "DIGITACION DE VERIFICACION INTERNA". The form contains the following fields and data:

Cod suscriptor	# verif	
250133	5	
# reclamo	Motivo reclamo	Dirección suscriptor
7	Otras inconformidades (verificación)	CARRERA 7 NO 18-40
Objeto reclamo		
FALLA EN EL MEDIDOR		
Motivo devolución		
Dependencia		
Descripción del trámite		
MEDIDOR DAÑADO		
Concepto técnico		
REFACTURAR POR MEDIDOR DAÑADO		
Fecha verific	Responsable	Estado de la verificación
27/Dic/2007	7364277 FABIAN GALVIZ RIOS	PE Pendiente ejec.

El sistema muestra los siguientes datos: código del suscriptor, número de la orden de verificación interna, número del reclamo, motivo del reclamo, dirección del predio, objeto del reclamo y motivo de devolución.

Se deben digitar luego los datos que traiga la orden de verificación interna en sus campos respectivos.

Dependencia: Es la dependencia o área de la Empresa que realizó el trámite.

Descripción del trámite: Es la secuencia de las actividades que las dependencias han hecho para la solución de este reclamo.

Fecha de verificación: Es la fecha en que se realizó la verificación: El sistema asume la fecha actual que tenga el servidor.

Concepto técnico: Es el concepto técnico del responsable que servirá de base para el análisis y solución del reclamo. Debe ser como mínimo de 20 caracteres. Admite hasta 32767 caracteres.

Responsable: Es el nombre del responsable que dió el concepto técnico. Se selecciona de una lista desplegable que se habilita dando clic en el botón ▼ que está al final de este campo.

Estado de la verificación: Es el estado en que debe quedar la verificación. Se selecciona de una lista desplegable que se habilita dando clic en el botón ▼ que está al final de este campo. Los posibles estados son “Pendiente ejecución” y “Ejecutado”.

Luego de digitados los datos de la orden se debe dar clic en el botón **Grabar**, para actualizarlos en la base de datos. Si el estado de la orden se coloca en “Ejecutado”, el sistema da por concluida esta actividad y busca la siguiente actividad en el grafo del motivo de reclamo respectivo, para darle inicio.

11. LIQUIDACION DEL RECLAMO

Esta opción permite consultar o digitar la liquidación de un reclamo. Permite también consultar liquidaciones ya realizadas y obtener un resumen de las liquidaciones y reclamos pendientes.

Al seleccionar esta opción, se muestra la ventana que se ve a continuación. En ella aparece una rejilla de datos que muestra por defecto todas las liquidaciones de reclamos que están pendientes de grabar. Para que en la rejilla se vean las liquidaciones realizadas, se debe dar clic sobre el rótulo “realizadas” que está en la esquina superior derecha.

LIQUIDACION DE RECLAMOS

Resumen pendientes Pendientes Realizados

# liquid	#reclamo	motivo rcl	cod suscrip	ciclo	fecha radicación	fecha lim liq	fecha lim sol recl
6193	11079	101	20020910	1	24/Jul/2007 08:33:08 a.m.	30/Jul/2007	13/Ago/2007
6227	11083	121	40175972	1	24/Jul/2007 10:33:48 a.m.	03/Ago/2007	13/Ago/2007
6299	11084	101	10002360	1	24/Jul/2007 11:29:59 a.m.	13/Ago/2007	13/Ago/2007
6280	11091	122	70161600	1	25/Jul/2007 08:17:43 a.m.	10/Ago/2007	14/Ago/2007
6247	11097	121	30172230	1	26/Jul/2007 07:59:23 a.m.	06/Ago/2007	15/Ago/2007
6282	11098	121	20030370	1	26/Jul/2007 07:59:59 a.m.	10/Ago/2007	15/Ago/2007
6301	11104	111	30053780	1	26/Jul/2007 10:10:41 a.m.	13/Ago/2007	15/Ago/2007
6300	11107	101	20040410	1	26/Jul/2007 10:14:06 a.m.	13/Ago/2007	15/Ago/2007
6298	11109	111	40105489	1	31/Jul/2007 08:50:11 a.m.	13/Ago/2007	20/Ago/2007
6223	11114	102	10001080	1	31/Jul/2007 09:58:13 a.m.	03/Ago/2007	20/Ago/2007
6241	11115	105	40160220	1	31/Jul/2007 09:58:57 a.m.	06/Ago/2007	20/Ago/2007
6303	11117	101	40092730	1	31/Jul/2007 10:00:25 a.m.	13/Ago/2007	20/Ago/2007
6226	11130	101	40100580	1	01/Ago/2007 02:38:12 p.m.	03/Ago/2007	21/Ago/2007
6225	11134	102	40102430	1	01/Ago/2007 02:41:22 p.m.	03/Ago/2007	21/Ago/2007
6224	11147	102	20017140	1	01/Ago/2007 02:55:32 p.m.	03/Ago/2007	21/Ago/2007
6258	11153	102	20039896	1	02/Ago/2007 02:45:15 p.m.	06/Ago/2007	22/Ago/2007
6259	11154	102	20039899	1	02/Ago/2007 02:46:07 p.m.	06/Ago/2007	22/Ago/2007
6302	11157	101	40085500	1	03/Ago/2007 04:39:03 p.m.	13/Ago/2007	22/Ago/2007
6281	11163	132	40085770	1	03/Ago/2007 09:19:54 a.m.	10/Ago/2007	23/Ago/2007
6279	11166	102	40163010	1	03/Ago/2007 11:25:01 a.m.	10/Ago/2007	23/Ago/2007

Las liquidaciones se muestran en la rejilla en orden de número de orden de liquidación.

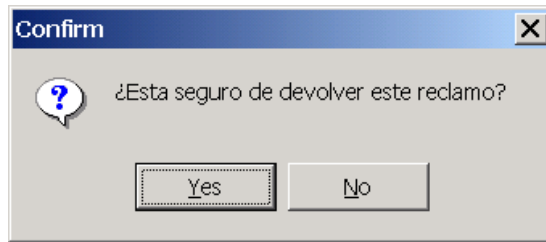
En esta rejilla se muestran los siguientes datos: número de orden de la liquidación, número del reclamo, motivo del reclamo, código del suscriptor, ciclo, fecha de radicación del reclamo, fecha límite de realización de la liquidación y fecha límite para dar solución al reclamo.

Resumen pendientes

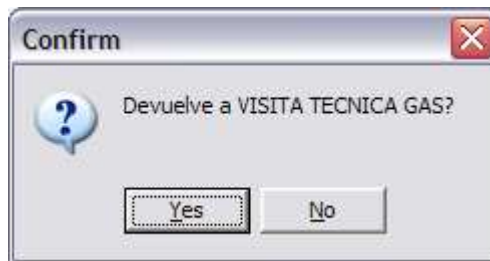
Tiene la misma función que la explicada en la opción anterior “VISITA TÉCNICA GAS”.

Devolver a la actividad anterior

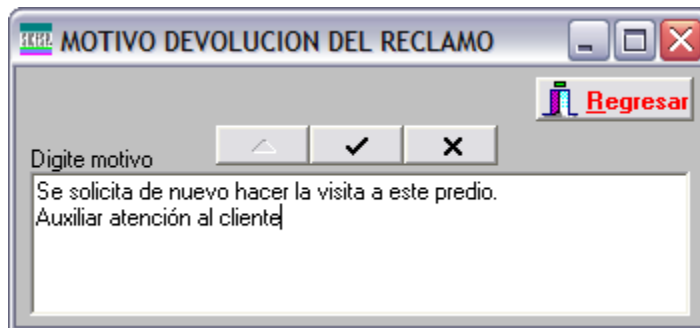
La persona que liquida un reclamo puede solicitar que se realice de nuevo una visita o una verificación interna, actividades éstas que son anteriores a la liquidación del reclamo. Para esto debe seleccionar sobre la rejilla la orden de liquidación respectiva y dar clic en el botón **Devolver**. El sistema muestra el siguiente cuadro de diálogo:



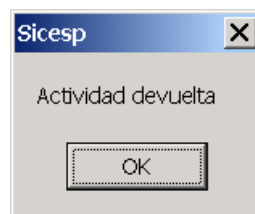
Al dar clic en el botón **Yes** el sistema busca la actividad precedente a la liquidación y presenta el siguiente cuadro de diálogo:



Al dar clic en el botón **Yes** el sistema abre la siguiente ventana en donde solicita el motivo de la devolución.



Se debe digitar el motivo, dar luego clic en el botón de la barra de navegación y por último dar clic en el botón **Regresar**. El sistema muestra el mensaje siguiente confirmando la devolución a la actividad anterior. La actividad "LIQUIDACIÓN DE RECLAMO" pasa a estado "DV": "Devuelta", desapareciendo de las liquidaciones pendientes.



La actividad a donde se devolvió el trámite, pasa a estado “PE”: “Pendiente de ejecución” y muestra en la casilla “Motivo devolución” la información correspondiente como se ve a continuación.

Cod suscriptor	13900759	# visita	12	
# reclamo	25	Motivo reclamo	Alto consumo	
				CALLE 17 NO. 6-35
Objeto reclamo	objeto o pretension de prueba			
Motivo devolución	Se solicita de nuevo hacer la visita a este predio. Auxiliar atención al cliente			

Digitación de la liquidación

Para digitar la liquidación, ésta tiene que estar en estado pendiente, de lo contrario solo será permitida la consulta. Se selecciona en la rejilla de pendientes la orden a digitar y se da doble clic, o se da clic en el botón **Digitar/Consultar orden**. Se muestra luego la siguiente ventana:

DIGITACION DE LIQUIDACION DEL RECLAMO														
Cod suscriptor	13901057	# liquid	21											
# reclamo	21	Motivo reclamo	Error de lectura		Dirección suscriptor									
				MANZANA B CASA 8										
Motivo devolución														
Procedente?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	Liquid. definitiva?	<input type="checkbox"/> N	Fecha liquidación	10/Ene/2008 06:20	Fecha VoBo								
Encontrándose	ha cancelado 69 mts y tiene lectura													
Concluyéndose	se refactura modificando la lectura													
Normatividad	46664678	Liquidador	MARTHA CECILIA GARCIA SOLANO	Estado de la liquidación	EJ	Ejecutado								
Liquidación del reclamo												Error del lector	Total rebaja: \$	22,964
año	mes	serv	conc	descripción	cat f	cat l	sbc at f	sbc at l	cons fac	cons liq	cau	descripción	valor fact	valor liq
2007	6	GA	1	Costo prestación del servicio	RE	RE	1	1	20	0	4	Error del lector	22960	0
2007	6	GA	18	Subsidio	RE		1				4	Error del lector	-11480	0
2007	7	GA	1	Costo prestación del servicio	RE	RE	1	1	20	0	4	Error del lector	22968	0
2007	7	GA	18	Subsidio	RE		1				4	Error del lector	-11484	0
Cargos facturados														
año	mes	serv	conc	descripción	vr cargo	tipo doc	# doc							
Período														

El sistema muestra los siguientes datos: código del suscriptor, número de la orden de liquidación, número del reclamo, motivo del reclamo, dirección del predio y motivo de devolución. En la fecha de liquidación, el sistema asume la fecha actual del servidor. Esta fecha no se puede cambiar.

Se deben digitar luego los siguientes datos:

Procedente?: Si el reclamo se declara procedente, es decir, si amerita hacer una reliquidación de la factura, se coloca aquí la letra “S”, de lo contrario se coloca “N”.

Encontrándose: Es un texto de hasta 32767 caracteres que resume lo que se encontró o detectó en la fase de investigación del reclamo, apoyándose en los conceptos técnicos de los revisores y responsables. Este texto aparecerá en la respuesta del reclamo.

Concluyéndose: Es un texto de hasta 32767 caracteres que resume la decisión sobre el reclamo. Aquí se utilizan verbos como descontar, rebajar, etc. Este texto aparecerá en la respuesta del reclamo.

Normatividad: Son los artículos de las leyes, decretos o resoluciones que van a apoyar la decisión tomada en el reclamo. Al dar clic en el botón **Normatividad**, aparece la siguiente ventana:



Sobre la rejilla izquierda se seleccionan los artículos y con el botón se trasladan a la rejilla derecha. El botón hace lo contrario. Para regresar a la ventana de liquidación se da clic en el botón **Regresar**.

Liquidador: Es el nombre del responsable que liquidó el reclamo. Se selecciona de una lista desplegable que se habilita dando clic en el botón que está al final de este campo.

Estado de la liquidación: Es el estado en que debe quedar la liquidación. Se

selecciona de una lista desplegable que se habilita dando clic en el botón ▼ que está al final de este campo. Los posibles estados son “Pendiente ejecución” y “Ejecutado”.

Liquidación del reclamo: Si el reclamo es declarado procedente, se busca en la rejilla que se ve a continuación el o los conceptos a reliquidar.

Cargos facturados	año	mes	serv	conc	descripción	vr cargo	tipo doc	# doc
▶	2007	11	GA	1	Costo prestación del servicio	36663	LIQ	60272
Período ↑	2007	11	GA	4	Cuota de conexión	0	FAC	999999
↓	2007	11	GA	13	Interés financiación conexión	0	FAC	999999

En esta rejilla están todos los cargos facturados de todos los períodos. Para ubicar un período determinado se da clic en los botones de flechas ↑ o ↓ y en la rejilla a la izquierda aparecen todos los cargos de ese período. Luego se localiza el concepto a reliquidar y se da doble clic sobre él. Inmediatamente este concepto es trasladado a la rejilla que se ve a continuación.

Liquidación del reclamo													Total rebaja: \$ -17,356	
año	mes	serv	conc	descripción	cat f	cat l	sbc f	sbc l	cons fac	cons liq	cau	descripción	valor fact	valor liq
2007	11	GA	4	Cuota de conexión							9	Reliquidacion sistem	0	17356
* 2007	11	GA	1	Costo prestación del servicio	RE	RE	2	2	25				36663	0

Una vez trasladado el concepto se completan los campos que faltan.

Explicación de los campos de esta rejilla

Año: Es el año en que se facturó el concepto. Este campo es de solo consulta.

Mes: Es el mes en que se facturó el concepto. Este campo es de solo consulta.

Servicio: Es el código del servicio al que pertenece el concepto. Este campo es de solo consulta.

Concepto: Es el código del concepto. Este campo es de solo consulta.

Descripción: Es la descripción del concepto. Este campo es de solo consulta.

Cat f: Es la categoría o clase de uso con la cual se facturó el concepto para el período facturado. Este campo es de solo consulta.

Cat L: Es la categoría o clase de uso con la cual se va a liquidar el concepto para el período facturado. Esta categoría corresponde a la que esté vigente para el suscriptor. Este campo es de solo consulta.

SbCat f: Es la subcategoría con la cual se facturó el concepto para el servicio y período facturado. Este campo es de solo consulta.

SbCat L: Es la subcategoría con la cual se va a liquidar el concepto para el período facturado. Esta subcategoría corresponde a la que esté vigente para el suscriptor. Este campo es de solo consulta.

Cons fac: Es el consumo facturado para el servicio y período facturado. El sistema lo muestra para conceptos que se liquiden en base al consumo (costo prestación servicio, cargo variable (o consumo, o vertimiento), subsidio consumo, contribución consumo. Este campo es de solo consulta.

Cons liq: Es el consumo en unidades de consumo (metros cúbicos, etc) que se le va a cobrar al cliente. Este campo se digita siempre y cuando el concepto sea de tipo consumo. Ejemplo: si a un suscriptor se le facturó 30 m³ por cargo variable (o consumo, o vertimiento) en un mes determinado y resultado de la investigación solamente se le deben cobrar 20 m³, en este campo se debe colocar 20.

Causa: Es la causa que originó el reclamo. Se selecciona de la lista desplegable que está encima de la rejilla.

Valor fact: Es el valor facturado para el servicio y período facturado. Este campo es de solo consulta.

Valor liq: Es el valor que se le debe cobrar al cliente para conceptos que no se liquiden en base al consumo. Para el resto de casos, este valor lo calcula automáticamente el sistema.

Cada vez que se agrega un concepto en la rejilla, se debe dar clic en el botón de la barra de navegación. En el campo “Total rebaja” se va acumulando el total rebajado por cada concepto reclamado. Este valor es la sumatoria algebraica de los valores (valor fact – valor liq) de cada concepto reclamado.

Luego de digitados los datos de la liquidación, se debe dar clic en el botón **Grabar**, para actualizarlos en la base de datos. Si el estado de la liquidación se coloca en “Ejecutado”, el sistema da por concluida esta actividad y busca la siguiente actividad en el grafo del motivo de reclamo respectivo, para darle inicio.

12. VISTO BUENO LIQUIDACIÓN RECLAMO

Esta opción permite a un funcionario consultar la liquidación de un reclamo, dar el visto bueno a la liquidación, para que el sistema continúe con la reliquidación de la última factura, en caso de que el reclamo sea procedente. Permite además devolverlo a la actividad anterior (liquidación del reclamo) e imprimir avisos de notificación y respuestas.

# liquid	#reclamo	motivo rcl	cod suscrip	ciclo	fecha radicación	fecha lim VoBo	fecha lim sol recl
21	21	108	13901057	3	10/Ene/2008 05:06:27 p.m.	14/Ene/2008	30/Ene/2008
22	22	139	13900283	3	08/Ene/2008 05:19:28 p.m.	14/Ene/2008	30/Ene/2008
23	23	127	100000709	1	04/Ene/2008 11:44:24 a.m.	15/Ene/2008	31/Ene/2008
24	24	102	13900115	3	16/Ene/2008 11:36:49 a.m.	18/Ene/2008	05/Feb/2008

Las liquidaciones a dar visto bueno se muestran en la rejilla en orden de número de orden de liquidación.

En esta rejilla se muestran los siguientes datos: número de orden de la liquidación, número del reclamo, código del motivo del reclamo, código del suscriptor, ciclo, fecha de radicación del reclamo, fecha límite del VoBo y fecha límite para dar solución al reclamo.

Resumen pendientes

Tiene la misma función que la explicada en la opción anterior “VISITA TÉCNICA GAS”.

Devolver a la actividad anterior

La persona que da el visto bueno al reclamo puede solicitar que se modifique la liquidación del reclamo. Para esto debe seleccionar sobre la rejilla la orden de liquidación respectiva y dar clic en el botón **Devolver**. Este botón cumple la misma función del botón similar que se explicó en la opción anterior “Liquidación del reclamo”.

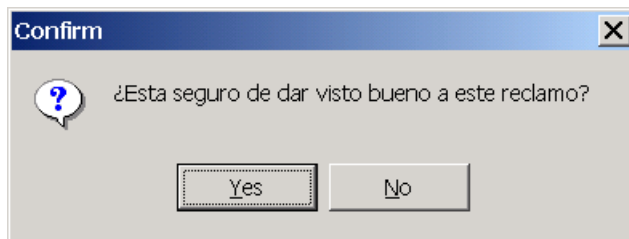
Revisión de la liquidación

Dando clic en el botón **Revisar**, se puede ver la liquidación del reclamo, tal como se digitó. La ventana que se muestra es la misma que se utiliza para digitarlo, pero con la excepción de que ésta no se puede modificar.

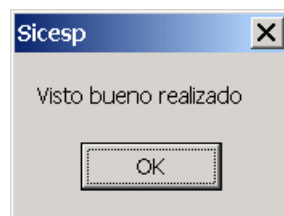
Dar Visto Bueno

Esta opción permite actualizar la base de datos, haciendo los descuentos del caso en la factura, en caso de que el reclamo sea procedente. También da por concluida esta actividad y busca la siguiente actividad en el grafo del motivo de reclamo respectivo, para darle inicio.

Al dar clic en el botón **Dar visto bueno**, el sistema muestra el siguiente cuadro de diálogo:



Al dar clic en el botón **Yes**, se inicia este proceso y cuando termina se muestra el siguiente mensaje:



Imprimir avisos y respuestas

Una vez que se da el visto bueno a un reclamo, se procede a imprimir el aviso de

notificación y la respuesta respectiva. Para esto se selecciona el reclamo de la lista de reclamos realizados (dando clic en el rótulo “Realizados” que está en la esquina superior derecha) y presionando luego el botón **Imprimir aviso** o el botón **Imprimir respuesta y notificación**. Un ejemplo de estos listados son los siguientes.

Yopal, 10 de Enero de 2008

Señor(a):
PABLO ANTONIO SIGUA
CALLE 8 NO 11-22

Cordial saludo.

Comedi damente le solicito acercarse a la mayor brevedad posible dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la presente a la Subgerencia Comercial y Mercadeo de nuestra Empresa, para notificarte personalmente el contenido de la respuesta al reclamo nro. 20-104 presentado por usted ante nuestra Entidad el 04 de Enero de 2008.

INDISPENSABLE PRESENTAR CEDULA DE CIUDADANIA Y EL PRESENTE OFICIO.

Atentamente,

MARTHA CECILIA GARCIA SOLANO
PROFESIONAL FACTURACION

SICESP Plus 1.0 - Reclamos – Manual del Usuario

Yopal,

Señor(a):
PABLO ANTONIO SIGUA
CALLE 8 NO 11-22

Referencia: Respuesta a reclamo nro. 20-104 de 04 de Enero de 2008 de la factura nro. 59824 con código de suscriptor nro. 250670 ubicada en CALLE 8 NO 11-22

Dando respuesta a su solicitud de reclamo consistente en Cobros por servicios no prestados en la cual solicita: "se le esta cobrando un consumo que el usuario no ha tenido, " se encontró: que el servicio se encontraba suspendido.

Según lo dispuesto en:

Ley 142 de 11/Jul/1994 Artículo 146Párrafo 2 que dice:

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

En consecuencia se declara procedente el reclamo, concluyéndose: que los consumos facturados en las facturas no. 51033 y 55942 no habian sido realizados por el usuario.

DETALLE DE LA LIQUIDACION DEL RECLAMO

Año	Mes	Concepto	Cons factur	Cons rebaj	Valor factur	Valor rebaj
2007	09	Costo prestación del servicio GAS NATURA	11	11	15,634	15,634
2007	09	Subsidio GAS NATURAL DOMICILIARIO			-7,817	-7,817
2007	09	Ajuste al peso GAS NATURAL DOMICILIARIO			3	3
2007	10	Costo prestación del servicio GAS NATURA			26,821	26,821
2007	10	Subsidio GAS NATURAL DOMICILIARIO			-13,410	-13,410
2007	10	Ajuste al peso GAS NATURAL DOMICILIARIO			1	1
Total rebajado:						21,232

De persistir en su reclamación, usted deberá interponer el recurso de reposición ante la Gerencia de esta Empresa y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la presente respuesta. Sin embargo para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.

Atentamente,

Después de impresos estos documentos se debe expedir un duplicado de la factura, la cual debe reflejar las rebajas liquidadas.

13. NOTIFICACIONES

Esta opción permite consultar o digitar la notificación de un reclamo. Permite también consultar notificaciones ya realizadas y obtener un resumen de notificaciones y reclamos pendientes.

Al seleccionar esta opción, se muestra la ventana que se ve a continuación. En ella aparece una rejilla de datos que muestra por defecto todas las notificaciones de reclamos que están pendientes de grabar. Para que en la rejilla se vean las notificaciones realizadas, se debe dar clic sobre el rótulo "realizadas" que está en la esquina superior derecha.

# notif	#reclamo	motivo rcl	cod suscrip	ciclo	fecha radicación	fecha lim notif	fecha lim sol recl
1	1	139	250650	2	26/Dic/2007	04/Ene/2008	17/Ene/2008
2	2	108	250536	2	26/Dic/2007 08:49:45 a.m.	16/Ene/2008	17/Ene/2008
3	3	127	250001284	2	26/Dic/2007	16/Ene/2008	17/Ene/2008
4	4	140	250000975	2	26/Dic/2007	16/Ene/2008	17/Ene/2008
14	5	140	250001219	2	21/Dic/2007	17/Ene/2008	17/Ene/2008
15	6	127	250165	2	21/Dic/2007	17/Ene/2008	17/Ene/2008
5	7	140	250133	2	21/Dic/2007	16/Ene/2008	17/Ene/2008
6	8	140	250001008	2	26/Dic/2007 02:30:04 p.m.	16/Ene/2008	17/Ene/2008
7	10	139	250083	2	26/Dic/2007 08:55:13 a.m.	16/Ene/2008	17/Ene/2008
8	11	140	250358	2	26/Dic/2007 05:30:08 p.m.	16/Ene/2008	17/Ene/2008
9	12	139	2300168	1	09/Ene/2008 05:09:40 p.m.	16/Ene/2008	29/Ene/2008
10	13	140	300220	1	10/Ene/2008 07:11:30 a.m.	17/Ene/2008	30/Ene/2008
12	14	139	300240	1	10/Ene/2008 07:30:24 a.m.	17/Ene/2008	30/Ene/2008
11	15	104	300294	1	10/Ene/2008 08:10:47 a.m.	17/Ene/2008	30/Ene/2008
13	16	108	300200	1	05/Ene/2008	17/Ene/2008	30/Ene/2008
16	17	140	250001197	2	04/Ene/2008 10:19:53 a.m.	17/Ene/2008	30/Ene/2008
17	18	127	250000947	2	04/Ene/2008 10:26:43 a.m.	17/Ene/2008	30/Ene/2008

Las notificaciones se muestran en la rejilla en orden de número de orden de notificación.

En esta rejilla se muestran los siguientes datos: número de orden de la notificación, número del reclamo, código del motivo del reclamo, código del suscriptor, ciclo, fecha de radicación del reclamo, fecha límite de realización de la notificación y fecha límite para dar solución al reclamo.

Resumen pendientes

Tiene la misma función que la explicada en la opción anterior “VISITA TÉCNICA GAS”.

Digitación de la notificación

Para digitar una notificación, ésta tiene que estar en estado pendiente, de lo contrario solo será permitida la consulta. Se selecciona en la rejilla de pendientes la orden a digitar y se da doble clic, o se da clic en el botón **Digitar/Consultar orden**. Se muestra luego la siguiente ventana:

Cod suscriptor	# notificación			
250650	1			
# reclamo	Motivo reclamo	Dirección suscriptor		Grabar
1	Otras inconformidades (visita)	CARRERA 4 NO 15-36		
Fecha notificación	Hora notificación	Tipo notificación	Nit Notificado	Nombre notificado
		P Personal		
Número de radicación		Notificador	Estado de la notificación	
			PE Pendiente ejec.	

El sistema muestra los siguientes datos: código del suscriptor, número de la orden de notificación, número del reclamo, motivo del reclamo y dirección del predio.

Se deben digitar luego los datos que tenga la notificación en sus campos respectivos. Los siguientes datos son obligatorios:

Fecha de notificación: Es la fecha en que se realizó la notificación.

Hora notificación: Es la hora en que se notificó al cliente. El sistema muestra una guía debajo de este campo que indica el formato como debe llenarse.

Tipo notificación: Puede ser “Personal” o “Por edicto”. Se selecciona de la lista desplegable.

Nit notificado: Es la cédula de ciudadanía del notificado.

Nombre notificado: Es el nombre del notificado de hasta 35 caracteres.

Número de radicación: Es un campo alfanumérico de hasta 20 caracteres que contiene el número de guía cuando la notificación es enviada por una empresa de mensajería. Si no se emplea este tipo de empresas se debe colocar cero.

Notificador: Es el nombre del funcionario que notificó. Se selecciona de una lista desplegable que se habilita dando clic en el botón ▼ que está al final de este campo.

Estado de la notificación: Es el estado en que debe quedar la notificación. Se selecciona de una lista desplegable que se habilita dando clic en el botón ▼ que está al final de este campo. Los posibles estados son “Pendiente ejecución” y “Ejecutado”.

Luego de digitados los datos de la notificación se debe dar clic en el botón **Grabar**,

para actualizarlos en la base de datos. Si el estado de la notificación se coloca en “Ejecutado”, el sistema da por concluida esta actividad y también da por concluido el reclamo el cual pasa de estado pendiente a ejecutado.

14. LISTADO DE RECLAMOS PENDIENTES

Esta opción permite consultar e imprimir todos los reclamos que estén pendientes de solucionarse.

Nro	Cumpl	# reclamo	Motivo reclamo	Proced	Liq def	Fecha radicación	Fecha lim solución	Fecha VoBo	Est notif	Cod suscrip	Dire
1	●	1	Otras inconformidades (...)	S	S	26/Dic/2007	17/Ene/2008	27/Dic/2007 ...	PE	250650	CAR
2	●	2	Error de lectura	S	S	26/Dic/2007 Q...	17/Ene/2008	09/Ene/2008...	PE	250536	CALI
3	●	3	Pago sin abono a cuenta	N	S	26/Dic/2007	17/Ene/2008	09/Ene/2008...	PE	250001284	CALI
4	●	4	Otras inconformidades (...)	S	S	26/Dic/2007	17/Ene/2008	09/Ene/2008...	PE	250000975	CALI
5	●	5	Otras inconformidades (...)	S	S	21/Dic/2007	17/Ene/2008	10/Ene/2008...	PE	250001219	CAR
6	●	6	Pago sin abono a cuenta	S	S	21/Dic/2007	17/Ene/2008	10/Ene/2008...	PE	250165	CALI
7	●	7	Otras inconformidades (...)	S	S	21/Dic/2007	17/Ene/2008	09/Ene/2008...	PE	250133	CAR
8	●	13	Otras inconformidades (...)	S	S	10/Ene/2008 O...	30/Ene/2008	10/Ene/2008...	PE	300220	LDS
9	●	8	Otras inconformidades (...)	N	S	26/Dic/2007 Q...	17/Ene/2008	09/Ene/2008...	PE	250001008	CRA
10	●	9	Pago sin abono a cuenta	?	N	26/Dic/2007 Q...	17/Ene/2008			250001179	CAR
11	●	10	Otras inconformidades (...)	N	S	26/Dic/2007 Q...	17/Ene/2008	09/Ene/2008...	PE	250083	CAR
12	●	11	Otras inconformidades (...)	N	S	26/Dic/2007 Q...	17/Ene/2008	09/Ene/2008...	PE	250358	CAR
13	●	21	Error de lectura	S	N	10/Ene/2008 O...	30/Ene/2008			13901057	MAN
14	●	14	Otras inconformidades (...)	S	S	10/Ene/2008 O...	30/Ene/2008	10/Ene/2008...	PE	300240	CEN
15	●	15	Cobros por servicios no ...	S	S	10/Ene/2008 O...	30/Ene/2008	10/Ene/2008...	PE	300294	CAR
16	●	22	Otras inconformidades (...)	S	N	08/Ene/2008 O...	30/Ene/2008			13900283	CALI
17	●	12	Otras inconformidades (...)	S	S	09/Ene/2008 O...	29/Ene/2008	09/Ene/2008...	PE	2300168	CAS.
18	●	23	Pago sin abono a cuenta	S	N	04/Ene/2008 1...	31/Ene/2008			100000709	LA C
19	●	16	Error de lectura	S	S	05/Ene/2008	30/Ene/2008	10/Ene/2008...	PE	300200	CEN

El listado muestra una primera columna con el nombre “Nro” la cual identifica la secuencia de los registros seleccionados. El listado sale ordenado inicialmente por el número de reclamo, pero puede ser ordenado luego por cualquiera de sus columnas con solo dar clic en su encabezado y al imprimirlo o guardarlo en archivo .csv se respetaría este ordenamiento. En la rejilla se puede ocultar una columna colocando el cursor en el separador derecho del campo a ocultar y corriéndolo hacia la izquierda hasta su máximo. También se puede trasladar una columna de lugar dando clic en la columna y moviéndola hacia donde se desee. El botón **Imprimir** permite imprimir previa selección de la impresora. En este caso la impresión saldría tal y cual como se observa en la pantalla. El botón **A Excel** permite llevar la información a un archivo con formato .csv previa escogencia del lugar a guardar.

El sistema identifica el estado de cumplimiento (columna “Cumpl”) con tres colores a saber.

Color rojo: Son aquellos reclamos que están vencidos o que vencen hoy.

Color amarillo: Son aquellos reclamos que aun les falta hasta cuatro días por vencer.

Color verde: Son aquellos reclamos que les falta mas de cuatro días por vencer.

Cuando este listado se guarda como archivo en formato .csv la columna “Cumpl” toma los siguientes números.

2: para color rojo

1: para color amarillo

0: para color verde

También cuando en este archivo .csv aparezca en la columna “fecha voBo” la fecha 30/dic/1899 se debe entender que esta fecha es indefinida. La razón de esto es que el motor de base de datos Firebird identifica las fechas nulas de esa forma.

15. ESTADÍSTICAS

Esta opción permite mostrar e imprimir diversas gráficas de estadísticas de reclamos para un período determinado, o para el acumulado del año, y para un municipio que se desee.

Para utilizar esta opción se debe digitar el período a consultar así como el municipio (o todos). Luego se da clic en el botón **Graficar** y el sistema muestra una gráfica como las que se ven a continuación. Si se desea imprimir esta gráfica se da clic en el botón **Imprimir**.

