

MODULO DE SOLICITUDES

Peticiones/Quejas
Recepción de solicitudes
Impresión de solicitudes
Impresión verificaciones, visitas
Visitas técnicas
Verificaciones
Actualización de datos
Respuestas
Impresión avisos, respuestas, notificaciones
Notificaciones
Definición de grafos
Estadísticas

Permite registrar y hacer seguimiento a todas las solicitudes de servicio, peticiones y quejas de los clientes: ingreso de cuentas nuevas, adición de servicios, reinstalación de servicios, instalación de un medidor, revisión de un medidor, suspensión, reconexión y reinstalaciones de servicios, cambios de uso del servicio, estrato, dirección, nombre del propietario, retiros de servicios, retiros de cuentas, quejas por la prestación del servicio, quejas contra funcionarios, etc.

OPCIONES:

1. DEFINICION DE GRAFOS

Esta opción permite definir una secuencia lógica de actividades para resolver un tipo de solicitud y además permite definir los servicios afectados para los diversos tipos de solicitud.

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 una solicitud de cambio de nombre es diferente a la secuencia para resolver una solicitud de instalación de un servicio.

Al elegir esta opción se muestra la ventana siguiente:

DEFINICION DE GRAFOS DE SOLICITUDES

clase	descripción clase	tipo	descripción tipo solicitud	grafo ok	dias plaz
1	PETICION	1	INSTALACION DE SERVICIOS NUE	S	15
1	PETICION	3	RECONEXION	S	15
1	PETICION	5	REINSTALACION	S	15
1	PETICION	7	CORTE DEFINITIVO	S	15
1	PETICION	20	INSTALACION DE MEDIDOR	S	15
1	PETICION	22	RETIRO DE MEDIDOR	S	15
1	PETICION	24	CAMBIO DE LLAVE DE PASO	S	15
1	PETICION	26	REPARACION DE FUGA	S	15
1	PETICION	30	DUPLICADO DE FACTURA	S	1
1	PETICION	32	FINANCIACION	S	1
1	PETICION	34	PAGO PARCIAL	S	1
1	PETICION	36	ESTADO DE CUENTA	S	1
1	PETICION	50	CAMBIO DE DIRECCION	S	15

clase	tipo	serv
1	1	AC
1	1	AL
1	1	AS

actividad	descripción actividad	dias duración	exigida
1	RECEPCION Y RADICACION	1	S
2	VISITA TECNICA ACUEDUCTO	1	N
3	VISITA TECNICA ALCANTARILLADO	1	N
4	VISITA TECNICA ASEO	1	N
5	VERIFICACION	1	N
6	CONTROL CALIDAD DE AGUA	1	N
7	ACTA DE SOLICITUD	1	N
60	ACTUALIZACION DE DATOS	1	N
70	RESPUESTA	1	N

clase	tipo	activ	activ siguiente
1	1	1	7
1	1	7	60
1	1	60	99

En la rejilla superior izquierda se muestra la lista de los tipos de solicitud según cada clase. Estos tipos de solicitud 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 dicha solicitud está disponible o no cuando se hace la recepción de la solicitud.

Esta lista de tipos de solicitud está almacenada en la tabla “TIPS_SOLIC” 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 una solicitud para cada clase de solicitud. 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 tipo de solicitud.

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

En la rejilla superior derecha se digita, para cada clase y tipo de solicitud, los

servicios afectados.

En la rejilla inferior derecha se almacena la definición del grafo para la clase y tipo de solicitud seleccionados en la rejilla superior.

Ingreso de servicios afectados

	clase	tipo	serv	
▶	1	1	AC	↑ ☰
	1	1	AL	
	1	1	AS	

Para ingresar los servicios afectados de una clase y tipo de solicitud se da clic en el botón de la barra de navegación que está debajo de la anterior rejilla. El sistema coloca automáticamente la clase y el tipo los cuales se seleccionan 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, alcantarillado y aseo, el tipo de solicitud “Duplicado de factura” afecta todos los servicios, razón por la cual se deben digitar los tres.

Ingreso de grafos

	clase	tipo	activ	activ siguiente	
▶	1	1	1	7	↑ ☰
	1	1	7	60	
	1	1	60	99	

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 la clase y el tipo de solicitud los cuales se seleccionan 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 .

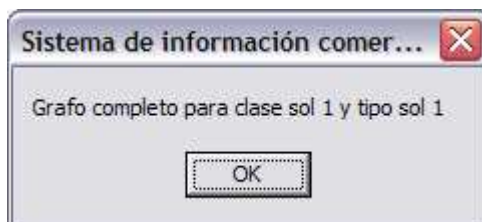
Tan pronto se ingresa un grafo completo se debe analizar utilizando el botón **Analizar grafo**.

Análisis del grafo

Todo grafo definido para una clase y tipo de solicitud 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 la clase y tipo de solicitud seleccionados.

Si el grafo no está bien definido, el sistema mostrará el mensaje respectivo y colocará "N" en el campo "grafo ok" para la clase y tipo de solicitud seleccionados.

Nota: Si una clase y tipo de solicitud tiene "N" en el campo "grafo ok", éste no aparecerá en la lista de tipos de solicitud cuando se esté recibiendo una solicitud.

Días no laborables y festivos

En el cálculo de fechas de vencimiento de actividades de los funcionarios y máximos tiempos para la solución de la solicitud, 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. RECEPCIÓN DE SOLICITUDES

Esta opción permite atender, digitar e imprimir las recepción de solicitudes de servicio, peticiones y quejas de los clientes

Al seleccionar esta opción se muestra la siguiente ventana:

RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS, DAÑOS

Cod suscriptor 1031103 **Solicitar** **Ingresar solicitud e imprimirla**

Servicios

serv	estado	fecha solíc	fecha ingreso	fecha retiro
AC	A			
AL	A			

SOLICITANTE

tipo documento	# documento	Nombre	Dirección de notificación	Teléfono
CC Cédula ciudadar	12345566	PEDRO PEREZ	CONJ RES LA SEMILLA B 1 APTO 103	3284344

Forma presentación: VE VERBAL # radicación: 0 Fecha radicación: 01/Feb/2008 Origen: E EXTERNO

CLASE

Petición Queja
 Queja por prestación del servicio Daño

Tipos de solicitud

- 030 DUPLICADO DE FACTURA
- 032 FINANCIACION
- 034 PAGO PARCIAL
- 036 ESTADO DE CUENTA
- 050 CAMBIO DE DIRECCION
- 052 CAMBIO DE CLASE DE USO
- 053 CAMBIO DE ESTRATO
- 054 CAMBIO DE OTROS DATOS BASICOS
- 056 SOLICITUD DE VISITA TECNICA

Solicitudes presentadas

- 051 CAMBIO DE NOMBRE

Servicios afectados

- 051-AC
- 051-AL
- 051-AS

Detalle de la solicitud y observaciones

El suscriptor solicita cambio de nombre a PEDRO PEREZ

Lista de documentos

- 07 Fotocopia impuesto predial
- 09 Ultima factura pagada
- 11 Certificado Cámara de Comercio
- 13 Autorización del propietario

Documentos anexados

- 01 Fotocopia documento de identidad
- 05 Certificado de tradición
- 03 Fotocopia escritura

Proceso inicial

Para iniciar este proceso, se digita el código del suscriptor en la casilla que está al frente del rótulo “Cod suscriptor” y se da luego clic en el botón **Solicitar**. Es importante aclarar aquí que el sistema exige un código de suscriptor válido (que esté en la lista de suscriptores de la empresa, bien sea en estado activo o retirado) en los siguientes casos: cuando la clase de solicitud sea “Petición” y el tipo de solicitud no sea de “Instalación de servicios nuevos” o cuando el tipo de solicitud sea “Queja por prestación del servicio”. En los demás casos se debe digitar aquí el número cero o el código de suscriptor si éste se conoce. Si es un código válido el sistema muestra en pantalla los siguientes datos: nit o cédula del suscriptor, nombre del suscriptor, dirección del predio, categoría, estrato, ciclo, edad, estado del suscriptor y los estados de los servicios.

Se digitan enseguida los siguientes datos en la identificación del solicitante:

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.

Teléfono de notificación: Es un número de teléfono para aviso de notificación de la solicitud. Admite hasta 13 dígitos.

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



Forma de presentación: Es el medio de presentación de la solicitud. 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 de la solicitud, a partir de la cual se empieza a contar el tiempo para su solución o respuesta. Si la forma de presentación es “VERBAL”, el sistema asume la fecha y hora actual del servidor, de lo contrario se debe digitar la fecha y hora de radicación del documento de solicitud. 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 solicitar cambiarla al administrador si no es la correcta.

Origen: Se selecciona “EXTERNO” si la solicitud es un suscriptor o usuario e “INTERNO” si lo solicita la Empresa.

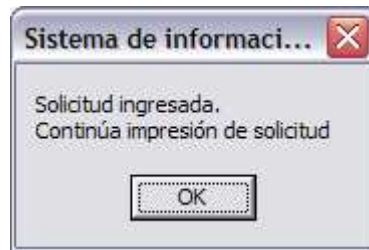
Clase de solicitud: Se debe seleccionar la que corresponda según la solicitud del cliente.

Tipos de solicitud: Dependiendo de la clase de solicitud seleccionada aparecen los tipos de solicitud asociados a ella. Para escoger un tipo, se selecciona éste con el “mouse” de la lista de “Tipos de solicitud” y luego se da clic en el botón  agregándose ésta en la lista de “Solicitudes presentadas”. Para retirar un tipo de solicitud, se selecciona con el “mouse” de la lista de “Solicitudes presentadas” y luego se da clic en el botón  desapareciendo de dicha lista. Se pueden seleccionar varios tipos de solicitud.

Detalle de la solicitud y observaciones: Se digitan aquí aquellos comentarios que el cliente o la Empresa quiera aportar y que complementen o clarifiquen la solicitud.

Documentos anexados: Se agregan aquí la lista de documentos que el cliente entregue según lo exigido por la empresa para cada tipo de solicitud. Estos documentos se seleccionan con el “mouse” de la “Lista de documentos” y dando clic luego en el botón  Para retirar un documento, se selecciona éste de la lista “Documentos anexados” y dando clic luego en el botón 

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



Y a continuación muestra la solicitud. Esta solicitud se imprime dos veces. 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 la solicitud, el sistema da por concluida la actividad “RECEPCION Y RADICACIÓN” y busca la siguiente actividad en el grafo de la clase y tipo de solicitud respectiva, para darle inicio.

La solicitud se ve a continuación.

SICESP Plus 1.0 - Solicitudes – Manual del Usuario

COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS S.A. ESP

PETICION

NRO 1523

Fecha de presentación: 01/Feb/2008 hora: 00:00 Nro de radicación: 0 Tel: 3284344

Nombre del solicitante: PEDRO PEREZ

Código del predio: 1031103

Forma presentación: VERBAL

Invocando el derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Nacional y los Artículos 5 y siguientes del Decreto 01 de 1.984 (C.C.A), me dirijo a ustedes, con todo respeto, para presentar la(s) siguiente(s) solicitud(es):

CAMBIO DE NOMBRE

Detalle de la solicitud y observaciones:

El suscriptor solicita cambio de nombre a PEDRO PEREZ

Anexo los siguientes documentos: Fotocopia documento de identidad; Certificado de tradición; Fotocopia escritura;

Firma del Solicitante CC 12345566

Administrador de SICESP

Funcionario que atendió

3. IMPRESIÓN DE SOLICITUDES

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

N_SOLICIT	FECHA_RADIC_SOL	NOMBRE_SOLICITANTE
1523	01/Feb/2008	PEDRO PEREZ

Para utilizar esta opción, se digita el código del suscriptor, se elige el tipo de PQR

y luego se da clic en el botón **Buscar**. Inmediatamente el sistema muestra en la rejilla los PQRs 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. Esta solicitud es la misma que se mostró en la opción anterior.

4. IMPRESIÓN DE VERIFICACIONES, VISITAS

Esta opción permite imprimir las diferentes órdenes de visitas por cada servicio, verificaciones internas 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.



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

SICESP Plus 1.0 - Solicitudes – Manual del Usuario

SERVIDADESP

ORDEN DE VERIFICACION NRO: 1083

Cod. Suscriptor: 9573488300 Nosolicitud: 1275 Fecha de verif. ___/___/___
Solicitante: JOSE OMAR JARAMILLO
Dirección predio: K 18 65 10
Clase solicitud: PETICION
Tipo de solicitud: CAMBIO DE NOMBRE
Observaciones:
CAMBIO DE NOMBRE JOSE OMAR JARAMILLO

Dependencia: _____

Descripción de la tarea o trámite realizado:

Concepto técnico:

Responsible del concepto: _____

5. VISITAS TÉCNICAS

Esta opción permite consultar o digitar el cumplimiento de una visita. Permite también consultar visitas ya realizadas y obtener un resumen de visitas y solicitudes 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 que están pendientes de grabar su cumplimiento. Si desea ver solo las de un clase de solicitud específica se selecciona con el “mouse” la que se requiera y el sistema muestra solo esas. 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.

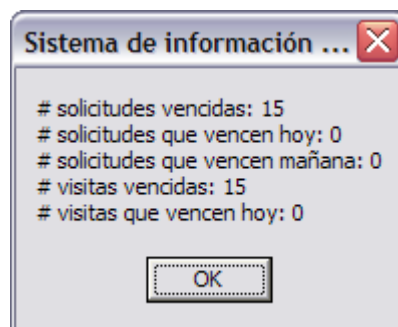
#solicitud	clase sol	tipo sol	cod suscrip	tipo visita	# docum	fecha radicación	fecha lim visita	cha lim soluci
15	2	18	1042600	VAS	0	08/Mar/2007	09/Mar/2007	29/Mar/2007
17	2	18	1151905	VAS	0	31/Mar/2007	02/Abr/2007	20/Abr/2007
19	2	8	10206132	ASD	0	20/Abr/2007	23/Abr/2007	11/May/2007
29	2	8	1041219	ASD	0	22/May/2007	23/May/2007	12/Jun/2007
36	2	18	1042108	VAS	0	16/Jun/2007	18/Jun/2007	06/Jul/2007
37	2	16	1080010	VAS	0	20/Jun/2007	21/Jun/2007	11/Jul/2007
38	2	16	1170004	VAS	0	26/Jun/2007	27/Jun/2007	17/Jul/2007
39	2	18	1190131	VAS	0	12/Jul/2007	13/Jul/2007	02/Ago/2007
43	2	18	1151655	VAS	0	10/Ago/2007	13/Ago/2007	31/Ago/2007
43	2	24	1151655	VAS	0	10/Ago/2007	13/Ago/2007	31/Ago/2007
44	2	8	1061306	ASD	0	11/Ago/2007	13/Ago/2007	31/Ago/2007
45	2	8	10206031	ASD	0	11/Ago/2007	13/Ago/2007	31/Ago/2007
868	1	3	10207042	ASD	0	08/Mar/2007	09/Mar/2007	29/Mar/2007
870	1	1	1152810	ASD	0	08/Mar/2007	09/Mar/2007	29/Mar/2007
871	1	5	1042860	ASD	0	08/Mar/2007	09/Mar/2007	29/Mar/2007
885	1	1	1183220	ASD	0	12/Mar/2007	13/Mar/2007	02/Abr/2007
895	1	24	1075108	ASD	0	12/Mar/2007	13/Mar/2007	02/Abr/2007
943	1	24	10211111	ASD	0	16/Mar/2007	19/Mar/2007	06/Abr/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 la solicitud, clase de solicitud, tipo de solicitud, código del suscriptor, tipo de visita, fecha de radicación de la solicitud, fecha límite de realización de la visita y fecha límite para dar solución a la solicitud.

Resumen pendientes

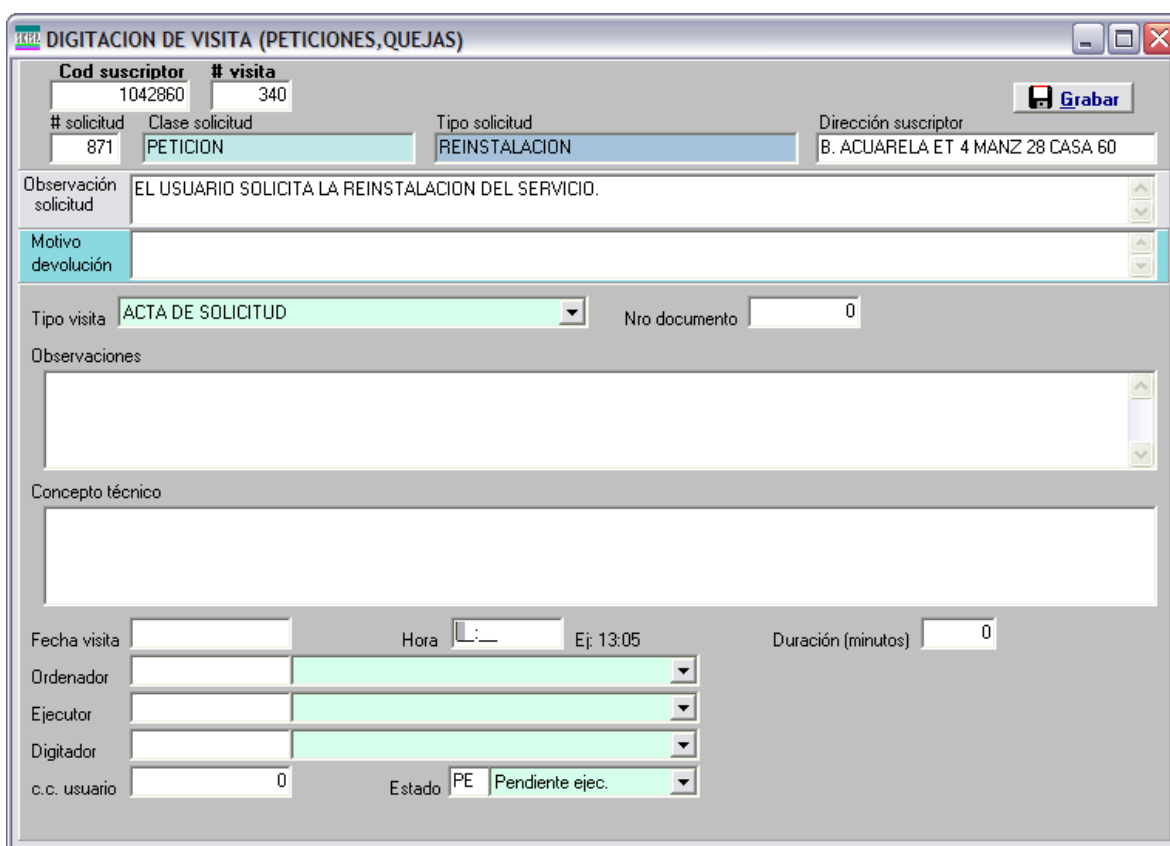
Al dar clic en el botón **Resumen pendientes**, el sistema muestra la siguiente información:



La utilidad de esta opción es obtener un resumen sobre el estado de cumplimiento de las visitas y solicitudes, 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 (PETICIONES, QUEJAS)

Cod suscriptor: 1042860 # visita: 340

solicitud: 871 Clase solicitud: PETICION Tipo solicitud: REINSTALACION Dirección suscriptor: B. ACUARELA ET 4 MANZ 28 CASA 60

Observación solicitud: EL USUARIO SOLICITA LA REINSTALACION DEL SERVICIO.

Motivo devolución:

Tipo visita: ACTA DE SOLICITUD Nro documento: 0

Observaciones:

Concepto técnico:

Fecha visita: Hora: Ej: 13:05 Duración (minutos): 0

Ordenador: Ejecutor: Digitador: c.c. usuario: 0 Estado: PE Pendiente ejec.

El sistema muestra los siguientes datos: código del suscriptor, número de la orden de visita, número de la solicitud, clase de solicitud, tipo de solicitud, dirección del predio, observación de la solicitud, motivo de devolución y el tipo de visita.

Se deben digitar luego los siguientes datos:

Observaciones: Son las observaciones que encuentre el revisor al momento de la visita.

Concepto técnico: Es el concepto técnico del funcionario que servirá de base

para el análisis y solución de la solicitud. Debe ser como mínimo de 8 caracteres. Admite hasta 32767 caracteres.

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

Hora: Es la hora y minuto en que se terminó de hacer la visita. Se usa el formato militar.

Duración: Es el tiempo en minutos que demoró la realización de la visita.

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

Ejecutor: Es el nombre del funcionario 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.

Digitador: Es el funcionario que digitó la visita. Este campo lo asigna automáticamente el sistema con base en la identificación de entrada al sistema.

C.C. usuario: Es la cédula de ciudadanía del usuario.

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 tipo de solicitud respectivo, para darle inicio.

6. 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 solicitudes 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. Si desea ver solo las de un clase de solicitud específica se selecciona con el “mouse” la que se requiera y el sistema

muestra solo esas. 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.

#orden	#solicitud	clase sol	tipo sol	cod suscrip	ciclo	fecha radicación	fecha lim verific	fecha lim solución
566	632	1	36	9579534208	2	18/Ago/2006 09:47:16 a.m.	22/Ago/2006	11/Sep/2006
567	633	1	36	9579534208	2	18/Ago/2006 09:51:04 a.m.	22/Ago/2006	11/Sep/2006
596	664	1	36	9578217950	2	04/Sep/2006 03:01:35 p.m.	05/Sep/2006	25/Sep/2006
612	680	1	36	9579044780	3	11/Sep/2006 05:00:14 p.m.	12/Sep/2006	02/Oct/2006
613	683	1	36	9578237800	1	12/Sep/2006 02:24:35 p.m.	13/Sep/2006	03/Oct/2006
728	854	1	36	9579566070	2	16/Nov/2006 10:04:46 a.m.	17/Nov/2006	07/Dic/2006
919	1070	1	36	813853	3	15/Feb/2007 03:14:30 p.m.	16/Feb/2007	07/Mar/2007
1081	1272	1	36	9578157889	2	02/May/2007 10:05:06 a.m.	03/May/2007	24/May/2007
1082	1274	1	36	3665	1	03/May/2007 10:17:35 a.m.	04/May/2007	25/May/2007
1083	1275	1	36	9579489300	2	03/May/2007 03:19:47 p.m.	04/May/2007	25/May/2007
1084	1276	1	36	9578103400	2	03/May/2007 03:24:56 p.m.	04/May/2007	25/May/2007
1085	1277	1	36	806729	2	03/May/2007 03:32:09 p.m.	04/May/2007	25/May/2007
1086	1279	1	36	801121	2	04/May/2007 11:08:33 a.m.	07/May/2007	28/May/2007
1087	1280	1	36	820808	2	04/May/2007 03:12:52 p.m.	07/May/2007	28/May/2007
1088	1281	1	36	805241	2	07/May/2007 08:23:25 a.m.	08/May/2007	29/May/2007
1089	1282	1	36	12206	2	07/May/2007 11:45:34 a.m.	08/May/2007	29/May/2007
1090	1285	1	36	9579463043	3	08/May/2007 11:37:45 a.m.	09/May/2007	30/May/2007
1091	1286	1	36	9578123600	2	08/May/2007 04:28:12 p.m.	09/May/2007	30/May/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 de la solicitud, clase de solicitud, tipo de solicitud, código del suscriptor, ciclo, fecha de radicación de la solicitud, fecha límite de realización de la verificación y fecha límite para dar solución a la solicitud.

Resumen pendientes

Tiene la misma función que la explicada en la opción anterior “VISITAS TÉCNICAS”.

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 **Digitar/Consultar orden**. Se muestra luego la siguiente ventana:

The screenshot shows a software window titled "DIGITACION DE VERIFICACION (PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS)". It contains the following fields and sections:

- Cod suscriptor:** 815604
- # verificación:** 9
- # solicitud:** 12
- clase:** PETICION
- tipo solicitud:** CAMBIO DE DIRECCION
- Dirección suscriptor:** CLL 6A NO. 24-62 JAPÓN
- Observaciones:** LA SEÑORA TRAJO CERTIFICADO DE NOMENCLATURA # 467- DEL 2.005
- Motivo devolución:** (highlighted in blue)
- Dependencia:** COMERCIAL
- Descripción del trámite:** CAMBIO DE NOMENCLATURA
- Concepto técnico:** CERTIFICADO DE NOMENCLATURA NRO. 467-2005
- Fecha verific:** 23/Nov/2005
- Responsable:** 31420631 Gloria Milady Valencia
- Estado de la verificación:** EJ Ejecutado

El sistema muestra los siguientes datos: código del suscriptor, número de la orden de verificación interna, número de la solicitud, clase de solicitud, tipo de solicitud, dirección del predio, observaciones de la solicitud 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 esta solicitud.

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 de la solicitud. Debe ser como mínimo de 20 caracteres. Admite hasta 32767 caracteres.

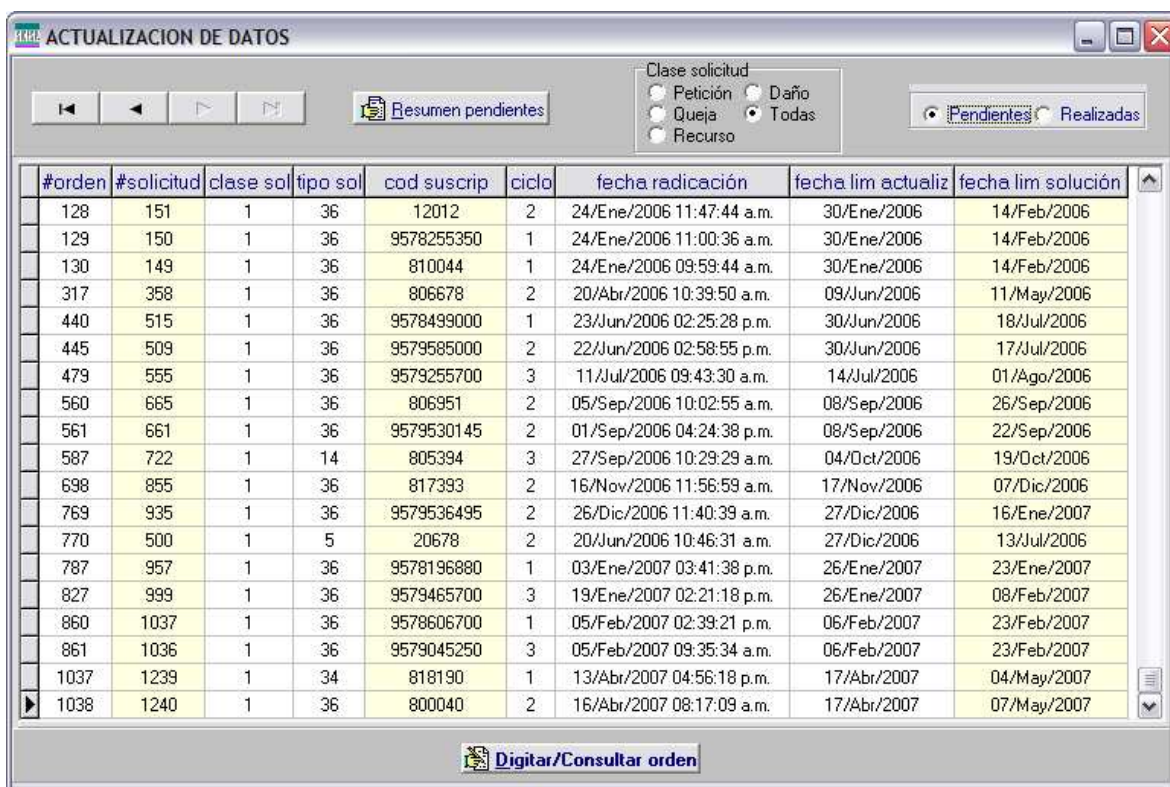
Responsable: Es el nombre del responsable que dió el concepto técnico. Se selecciona de una lista desplegable que se habilita dando clic en el botón ▼ que está al final de este campo.

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 tipo de solicitud respectivo, para darle inicio.

7. ACTUALIZACION DE DATOS

Esta opción permite llevar un registro de la información que se ha cambiado o ingresado en la base de datos del sistema resultado de la ejecución de las solicitudes de los clientes.



#orden	#solicitud	clase sol	tipo sol	cod suscrip	ciclo	fecha radicación	fecha lim actualiz	fecha lim solución
128	151	1	36	12012	2	24/Ene/2006 11:47:44 a.m.	30/Ene/2006	14/Feb/2006
129	150	1	36	9578255350	1	24/Ene/2006 11:00:36 a.m.	30/Ene/2006	14/Feb/2006
130	149	1	36	810044	1	24/Ene/2006 09:59:44 a.m.	30/Ene/2006	14/Feb/2006
317	358	1	36	806678	2	20/Abr/2006 10:39:50 a.m.	09/Jun/2006	11/May/2006
440	515	1	36	9578499000	1	23/Jun/2006 02:25:28 p.m.	30/Jun/2006	18/Jul/2006
445	509	1	36	9579585000	2	22/Jun/2006 02:58:55 p.m.	30/Jun/2006	17/Jul/2006
479	555	1	36	9579255700	3	11/Jul/2006 09:43:30 a.m.	14/Jul/2006	01/Ago/2006
560	665	1	36	806951	2	05/Sep/2006 10:02:55 a.m.	08/Sep/2006	26/Sep/2006
561	661	1	36	9579530145	2	01/Sep/2006 04:24:38 p.m.	08/Sep/2006	22/Sep/2006
587	722	1	14	805394	3	27/Sep/2006 10:29:29 a.m.	04/Oct/2006	19/Oct/2006
698	855	1	36	817393	2	16/Nov/2006 11:56:59 a.m.	17/Nov/2006	07/Dic/2006
769	935	1	36	9579536495	2	26/Dic/2006 11:40:39 a.m.	27/Dic/2006	16/Ene/2007
770	500	1	5	20678	2	20/Jun/2006 10:46:31 a.m.	27/Dic/2006	13/Jul/2006
787	957	1	36	9578196880	1	03/Ene/2007 03:41:38 p.m.	26/Ene/2007	23/Ene/2007
827	999	1	36	9579465700	3	19/Ene/2007 02:21:18 p.m.	26/Ene/2007	08/Feb/2007
860	1037	1	36	9578606700	1	05/Feb/2007 02:39:21 p.m.	06/Feb/2007	23/Feb/2007
861	1036	1	36	9579045250	3	05/Feb/2007 09:35:34 a.m.	06/Feb/2007	23/Feb/2007
1037	1239	1	34	818190	1	13/Abr/2007 04:56:18 p.m.	17/Abr/2007	04/May/2007
1038	1240	1	36	800040	2	16/Abr/2007 08:17:09 a.m.	17/Abr/2007	07/May/2007

Por ejemplo, cuando un cliente solicita un cambio de dirección y la empresa aprueba dicho cambio, se debe entrar luego a la opción de “Mantenimiento de datos del suscriptor y sus servicios” y hacer el cambio respectivo en la base de datos. Entonces este cambio de dirección es el que se registra en esta actividad indicando la dirección a la cual cambió.

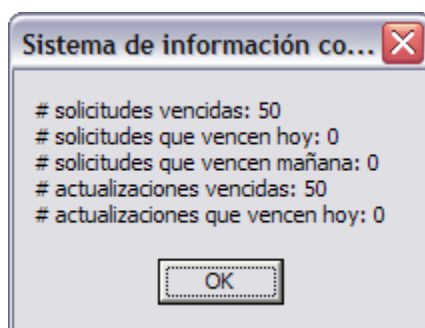
Al seleccionar esta opción se muestra la ventana anterior. En ella aparece una rejilla de datos que muestra por defecto todas las digitaciones de actualizaciones que están pendientes de grabar. Si desea ver solo las de un clase de solicitud específica se selecciona con el “mouse” la que se requiera y el sistema muestra solo esas. Para que en la rejilla se vean las actualizaciones realizadas, se debe dar clic sobre el rótulo “realizadas” que está en la esquina superior derecha.

Las actualizaciones se muestran en la rejilla en orden de número de orden de actualización.

En esta rejilla se muestran los siguientes datos: número de orden de la actualización, número de la solicitud, clase de solicitud, tipo de solicitud, código del suscriptor, ciclo, fecha de radicación de la solicitud, fecha límite de realización de la actualización y fecha límite para dar solución a la solicitud.

Resumen pendientes

Tiene la misma función que la explicada en la opción anterior “VISITAS TÉCNICAS”.



Digitación de la orden de actualización

Para digitar una orden de actualización, 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 actualización, número de la solicitud, clase de solicitud, tipo de solicitud, dirección del predio, observaciones de la solicitud y motivo de devolución.

Se deben digitar luego los datos siguientes datos.

Dependencia: Es la dependencia o área de la Empresa que realizó esta actualización en la base de datos.

Datos actualizados y observaciones: Aquí se relaciona la operación que se hizo y los datos ingresados, cambiados o retirados. Por ejemplo: Si se ingresa un servicio de aseo se debe digitar “Se ingresa servicio de aseo”; si se ingresa un nuevo suscriptor junto con el servicio de acueducto se debe digitar “Se crea suscriptor nuevo con todos los datos y se ingresa el servicio de acueducto.”

Fecha actualización: Es la fecha en que se hace esta actualización en el sistema.

Responsable: Es el nombre del responsable que actualizó la base de datos. Se selecciona de una lista desplegable que se habilita dando clic en el botón ▼ que está al final de este campo.

Estado de la actualización: Es el estado en que debe quedar la actualización. 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 tipo de solicitud respectivo, para darle inicio.

8. RESPUESTAS

Esta opción permite consultar o digitar la respuesta de una solicitud. Permite también consultar solicitudes ya realizadas y obtener un resumen de las respuestas y solicitudes 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 respuestas de solicitudes que están pendientes de grabar. Si desea ver solo las de un clase de solicitud específica se selecciona con el “mouse” la que se requiera y el sistema muestra solo esas. Para que en la rejilla se vean las respuestas realizadas, se debe dar clic sobre el rótulo “realizadas” que está en la esquina superior derecha.

#orden	#solicitud	clase sol	tipo sol	cod suscrip	fecha radicación	fecha lim respuesta	fecha lim solución
3	185	1	56	10206121	02/Oct/2006	16/Oct/2006	23/Oct/2006
4	288	1	56	1041751	12/Oct/2006	16/Oct/2006	02/Nov/2006
5	205	1	56	1073515	04/Oct/2006	16/Oct/2006	25/Oct/2006
6	200	1	56	1041731	03/Oct/2006	16/Oct/2006	24/Oct/2006
7	197	1	56	1152008	03/Oct/2006	16/Oct/2006	24/Oct/2006
8	275	1	56	1160352	10/Oct/2006	18/Oct/2006	31/Oct/2006
9	6	6	2	1151638	12/Oct/2006	24/Oct/2006	02/Nov/2006
10	224	1	56	1074920	04/Oct/2006	26/Oct/2006	25/Oct/2006
11	325	1	56	1041302	23/Oct/2006	26/Oct/2006	13/Nov/2006
12	329	1	56	10203081	24/Oct/2006	26/Oct/2006	14/Nov/2006
13	336	1	56	1073621	24/Oct/2006	08/Nov/2006	14/Nov/2006
14	341	1	56	1152530	24/Oct/2006	08/Nov/2006	14/Nov/2006
15	349	1	56	1073216	25/Oct/2006	08/Nov/2006	15/Nov/2006
16	350	1	56	1073528	25/Oct/2006	08/Nov/2006	15/Nov/2006
17	361	1	56	1073621	27/Oct/2006	08/Nov/2006	17/Nov/2006
18	384	1	56	1070618	02/Nov/2006	09/Nov/2006	23/Nov/2006
19	478	1	56	1040037	20/Nov/2006	22/Nov/2006	11/Dic/2006
20	488	1	56	1042019	21/Nov/2006	23/Nov/2006	12/Dic/2006
21	337	1	56	11601141	24/Oct/2006	23/Nov/2006	14/Nov/2006

Las respuestas se muestran en la rejilla en orden de número de orden de respuesta.

En esta rejilla se muestran los siguientes datos: número de orden de la respuesta,

número de la solicitud, clase de solicitud, tipo de solicitud, código del suscriptor, ciclo, fecha de radicación de la solicitud, fecha límite de realización de la respuesta y fecha límite para dar solución a la solicitud.

Resumen pendientes

Tiene la misma función que la explicada en la opción anterior “VISITAS TÉCNICAS”.

Digitación de la respuesta

Para digitar la respuesta, 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 RESPUESTA (PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS)

Cod suscriptor	# respuesta		
1151638	9		
# solicitud	clase	tipo solicitud	Dirección suscriptor
6	DAÑO	NO HAY AGUA EN EL PREDIO	VILLA DEL CAMPO MZ 16 CASA 38

Observaciones
el usuario manifiesta que hay un tuvo reventado y que esta desperdiciando agua

Procedente? SI respuesta definitiva? N Fecha respuesta

Encontrándose

Concluyéndose

Normatividad Funcionario responsable Estado de la respuesta
PE Pendiente ejec.

El sistema muestra los siguientes datos: código del suscriptor, número de la orden de respuesta, número de la solicitud, clase de solicitud, tipo de solicitud, dirección del predio y observaciones. En la fecha de respuesta, el sistema asume la fecha actual del servidor. Esta fecha no se puede cambiar.

Se deben digitar luego los siguientes datos:

Procedente?: Si la solicitud se declara procedente, es decir, si se acepta la solicitud del cliente, 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 las visitas o verificaciones, apoyándose en los conceptos técnicos de los revisores y responsables. Este texto aparecerá en la respuesta de la solicitud.

Concluyéndose: Es un texto de hasta 32767 caracteres que resume la decisión sobre la solicitud.

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

DIGITACION DE RESPUESTA (PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS)

Cod suscriptor: 1151638 # respuesta: 9

solicitud: 6 clase: DAÑO tipo solicitud: NO HAY AGUA EN EL PREDIO Dirección suscriptor: VILLA DEL CAMPO MZ 16 CASA 38

ASIGNACION DE NORMATIVIDAD A LA RESPUESTA DE LA SOLICITUD (PETICIONES, QUEJAS)

Lista general de leyes					
tipo ley	# ley	tip art	# artic	tip lit	literal
DEC	302	A	15	.	.
DEC	302	A	16	.	.
DEC	302	A	19	.	.
DEC	302	A	20	.	.
DEC	302	A	21	.	.

Artículo 21. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta


Leyes a imprimir en respuesta					
tipo ley	# ley	tip art	# artic	tip lit	literal
DEC	302	A	21	.	.

Artículo 21. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta

Funcionario responsable: [] Estado de la respuesta: PE Pendiente ejec.

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 respuesta se da clic en el botón **Regresar**.

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

Estado de la respuesta: Es el estado en que debe quedar la respuesta. 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 tipo de solicitud respectivo, para darle inicio.

9. IMPRESIÓN AVISOS, RESPUESTAS

Esta opción permite consultar o imprimir los avisos de notificación y las respuestas de cualquier tipo de pqr presentado y resuelto.



COD_SUSCRIP	N_ORDEN	N_SOLICIT	CLASE_SOL	DESCRIP_TIPO_SOL	FECHA_RSPTA	NOMB
9579032300	192	1198	1	REVISION DE MEDIDOR	16/Abr/2007 02:55:08	LUZ MAR

Como se observa en esta ventana existen tres filtros en la consulta:

- 1) Por tipo de PQR. Se selecciona Petición, Queja o Reclamo.
- 2) Por tipo de documento a imprimir. Se selecciona Aviso de notificación o Respuesta.
- 3) Por Código de suscriptor o por Número de solicitud (o número de reclamo).

Una vez seleccionados se da clic en el botón **Buscar**. Si existen registros que cumplan las condiciones de los filtros, se muestran éstos en la rejilla de datos que está en la parte inferior.

Para imprimir el documento se selecciona en la rejilla la solicitud a imprimir y luego se da clic en el botón **Imprimir**. A continuación se muestra un ejemplo de estos documentos.

SICESP Plus 1.0 - Solicitudes – Manual del Usuario

Dosquebradas, 16 de Abril de 2007

Señor(a):
LUZMARYUSQUINO
CL 35 No.14 62 GUADALUPE

Cordial saludo.

Comedidamente 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 notificarme personalmente el contenido de la respuesta a la PETICION nro. 1199-25 presentado por usted ante nuestra Entidad el 26 de Marzo de 2007.

INDISPENSABLE PRESENTAR CEDULA DE CIUDADANIA Y EL PRESENTE CROO.

Atentamente,

Luz Marina Ospina Cardona
Subgerente Comercial

Dosquebradas,

Señor(a):
LUZMARYUSQUINO
CL 35 No.14 62 GUADALUPE

Referencia: Respuesta a PETICION nro. 1199-25 de 26 de Marzo de 2007 con código de suscriptor nro. 9679032300 ubicada en CL 35 No.14 62 GUADALUPE

Dando respuesta a su PETICION consistente en REVISION DE MEDIDOR y con la siguiente anotación: "la usuaria pide revision del medidor pagado lectura # 1688." se encontró: Según Orden de Retiro N. 4184 se ordenó revisión del medidor, el cual fue desuelto con el siguiente concepto: "Medidor 100% en buen estado"; .

Según lo dispuesto en:

Decreto 1842 de 22 JULIO 1991 Artículo 29. . que dice:

DE LA REVISION DE INSTALACIONES Y CONTADORES: Cuando las empresas requieran revisar las instalaciones internas de los predios o realizar visitas técnicas de revisión e instalación o retiro de contadores, el funcionario que practique la visita debe identificarse con la cédula y el carnet de la empresa.

En consecuencia se declara procedente la PETICION, conduyéndose: Por lo tanto es apto para volver a ser instalado.

De persistir en su PETICION, usted deberá interponer el recurso de reposición ante la Gerencia de esta Empresa y en su caso el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la presente respuesta.

Atentamente,

Luz Marina Ospina Cardona
Subgerente Comercial

NOTIFICACION PERSONAL nro. : Que se hace hoy _____ hora _____ de la respuesta a la PETICION nro. 1199-25 al señor(a) LUZMARYUSQUINO (identificado(a) con cédula de ciudadanía nro. 24845087 a quien se le hace entrega de la misma en original y en forma gratuita.

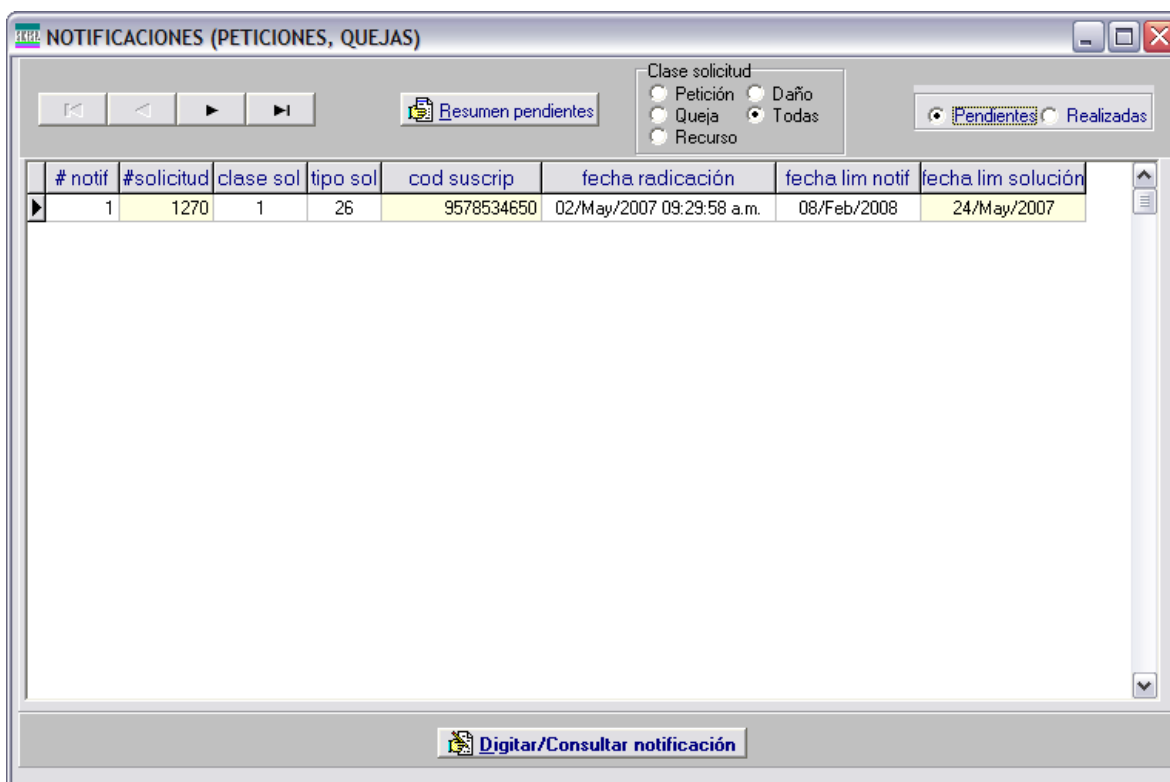
NOTIFICADO: _____ NOTIFICADOR: _____

10. NOTIFICACIONES

Esta opción permite consultar o digitar la notificación de una solicitud. Permite también consultar notificaciones ya realizadas y obtener un resumen de notificaciones y solicitudes 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 solicitudes que están pendientes de grabar. Si desea ver solo las de un clase de solicitud específica se selecciona con el “mouse” la que se requiera y el sistema muestra solo esas. 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.



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 de solicitud, clase de solicitud, tipo de solicitud, código del suscriptor, fecha de radicación de la solicitud, fecha límite de realización de la notificación y fecha límite para dar solución a la solicitud.

Resumen pendientes

Tiene la misma función que la explicada en la opción anterior “VISITAS TÉCNICAS”.

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	9578534650	# notificación	1		
# solicitud	1270	clase	PETICION	tipo solicitud	REVISION DE MEDIDOR
Dirección suscriptor			CAMPESTRE A M 8 C 5		
Fecha notificación		Hora notificación		Tipo notificación	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 de la solicitud, clase de solicitud, tipo de solicitud 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 la solicitud la cual pasa de estado pendiente a ejecutado.

11. ESTADÍSTICAS

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

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



