



CARACTERIZACIÓN PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.13

Versión

05

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2017-04-28

1. INFORMACION GENERAL

IDENTIFICACION DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: Proceso de Peticiones Quejas y Recursos.

TIPOLOGIA: Misional

RESPONSABLE O LIDER DEL PROCESO: Profesional de Peticiones Quejas y Recursos

OBJETIVO DEL PROCESO: Garantizar la atención amable y oportuna de las peticiones, quejas y recursos que presenten los usuarios y la comunidad, procurando solucionar en el menor tiempo posible y de manera eficiente y eficaz.

DESCRIPCION DEL PROCESO

Atender las peticiones, quejas y recursos de los usuarios y la comunidad aplicando mecanismos efectivos para la reducción de las PQR y aumentar los usuarios satisfechos.

RECURSOS		REQUISITOS LEGALES - NUMERALES NORMA APLICAR	PROCEDIMIENTOS
HUMANOS	Auxiliares de ATC, Auxiliares Administrativos, Inspectores, Profesional.	Ley 142 de 1994. Contrato de Condiciones Uniformes.	51.13.01 Vinculaciones de Suscriptores Nuevos.
TECNOLÓGICOS	Computadores, Impresora, Internet, Software de Gestión Comercial.	ISO 9000 y NTCGP 1000 numerales:	51.13.02 Recepción, trámite, respuesta, notificación y archivo de las PQRS escritas, verbal, telefónica, correo electrónico y fax
INFRAESTRUCTURA	Puesto de Trabajo, escritorio, Sillas, Aire Acondicionado.	4.1 REQUISITOS GENERALES, 4.2.3. Control de Documentos, 4.2.4. Control de Registros, 6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS, 8.1. GENERALIDADES, 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN, 8.2.3 Seguimiento y Medición	



CARACTERIZACIÓN PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.13

Versión

05

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2017-04-28

		<p>de los Procesos, 8.4 Análisis de Datos, 8.5 MEJORA, 8.5.1 Mejora Continua, 8.5.2 Acción Correctiva, 8.5.3 Acción Preventiva.</p> <p>Resolución CRA 151 DE 2001, 413 de 2006, 457 de 2008, 352 de 2005, 233 de 2002, 375 y 376 de 2006 Decreto 2981 de 2013 y de más Normas Reglamentarias.</p> <p>Resolución para cargue de información SUI No. 20151300054575 del 18/12/2015 y 20161300011295 del 28/04/2016 de la SSPD.</p>	<p>51.13.03 Procedimiento análisis y/o modificaciones notas débito y crédito</p> <p>51.13.04 Identificación, trámite, análisis y cierre de desviaciones significativas positivas</p> <p>51.13.05 Expedir Paz y Salvos.</p> <p>51.13.06 Expedir Disponibilidad o Viabilidad del Servicio.</p>
--	--	--	--

SEGUIMIENTO Y MEDICION

PARAMETROS DE CONTROL

Informes de seguimiento a las metas planteadas en el Plan de acción, Indicadores, seguimiento a la ejecución de las actividades.

INDICADORES

DIRECTRIZ DE LA POLITICA	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA
		SUSCRIPTORES ATENDIDOS	(NO DE SUSCRIPTORES QUE REALIZARON CONSULTAS POR VENTANILLA, RECEPCIÓN, TELEFONICA Y ATC /NO TOTAL DE SUSCRIPTORES ACUEDUCTO)*100	≤ 5%	MENSUAL



CARACTERIZACIÓN PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.13

Versión

05

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2017-04-28

<p>Cumpliendo con todos los requisitos legales y reglamentarios, mejorando continuamente el sistema de gestión de calidad, utilizando todos los medios necesarios para que la operación sea cada vez más eficaz y eficiente cumplir satisfactoriamente con los objetivos de la organización y los requerimientos de los usuarios.</p>	<p>Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a las actividades de la Empresa.</p> <p>Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Lograr la satisfacción del cliente.</p> <p>Maximizar recursos, racionalizar costos y reducir gastos que permitan impactar positivamente el coeficiente operacional.</p>	INDICE DE PQR VERBALES ASEO - ATC	(NO RECLAMOS COMERCIALES/NO TOTAL DE SUSCRIPTORES ASEO)*100	≤ 5%	MENSUAL
		INDICE DE PQR VERBALES ALCANTARILLADO - ATC	(NO RECLAMOS COMERCIALES/NO TOTAL DE SUSCRIPTORES ALCANTARILLADO)*100	≤ 5%	MENSUAL
		INDICE DE PQR VERBALES ACUEDUCTO - ATC	(NO RECLAMOS COMERCIALES/NO TOTAL DE SUSCRIPTORES ACUEDUCTO)*100	≤ 5%	MENSUAL
		INDICE DE PQR ESCRITAS ACUEDUCTO - VENTANILLA	(NO RECLAMOS COMERCIALES/NO TOTAL DE SUSCRIPTORES ACUEDUCTO)*100	≤ 5%	MENSUAL
		INDICE DE PQR ESCRITAS ALCANTARILLADO - VENTANILLA	(NO RECLAMOS COMERCIALES/NO TOTAL DE SUSCRIPTORES ALCANTARILLADO)*100	≤ 5%	MENSUAL
		INDICE DE PQR ESCRITAS ASEO - VENTANILLA	(NO RECLAMOS COMERCIALES/NO TOTAL DE SUSCRIPTORES ASEO)*100	≤ 5%	MENSUAL



CARACTERIZACIÓN PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.13

Versión

05

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2017-04-28

		<p>INDICE DE RECLAMOS COMERCIALES POR EXACTITUD EN LA FACTURA (IQR)</p>	$IQR_m = \frac{\sum_1^m RC_m * mf}{NTU} * 1.000$	<p><= 4 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año o <= 2 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por semestre.</p>	<p>MENSUAL</p>
--	--	---	--	--	----------------

DOCUMENTACION SOPORTE

Software de gestión comercial, informes estadísticos mensuales

SISTEMAS DE INFORMACION

- ✓ SISTEMA ERP: Sistema de información Comercial.
- ✓ Qfdocument.

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS AL PROCESO	ACTIVIDADES	DESCRIPCION	RESPONSABLE ACTIVIDAD	REGISTRO	CRITERIOS DE CONTROL	SALIDA DE PROCESO	PROCESO CLIENTE
Oficina de PQR	Requerimientos y sugerencias del usuario	Suscriptores nuevos	Procedimiento para atender una legalización del suscriptor nuevo	Profesional PQR	Sistema comercial	Registro en el sistema Comercial	factura emitida, Orden de instalación de la acometida del servicio.	Comercial
Oficina de PQR	Requerimientos y sugerencias del usuario	PQR	Procedimiento para atender una PQR verbal escrita, recursos	Profesional PQR	Sistema Comercial	Control de Actividades	Generación de la respuesta de notificación	Comercial
Oficina de PQR	Critica y Facturación	Desviaciones significativas	procedimiento para atender una desviación significativa	Profesional PQR	Sistema Comercial	Control de Actividades	Generación de la notificación y aplicación del consumo real o actualización del mismo.	Comercial



CARACTERIZACIÓN PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.13

Versión

05

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2017-04-28

Oficina de PQR	Requerimientos y sugerencias del usuario		Generación de paz y salvo	procedimiento para un paz y salvo	Profesional PQR	Documento en Word	Control de Actividades	Entrega de la certificación o paz y salvo	Comercial
Oficina de PQR	Entregar trabajo al personal operativo	H	Coordinar	Entregar y coordinar el trabajo que sale de la unidad de PQR	Profesional PQR	Sistema de información comercial	Control de actividades en el sistema de información comercial y archivos de Excel	Generación de Cartas para las notificaciones de desviaciones	Comercial
Oficina de PQR	Entregar trabajo al personal operativo		Coordinar	Entregar y coordinar el trabajo que sale de la unidad de PQR	Profesional PQR	Sistema de información comercial	Control de actividades en el sistema de información comercial y archivos de Excel	Generación de Cartas para las notificaciones de micro medición	Comercial
Oficina de PQR	Entregar trabajo al personal operativo		Coordinar	Entregar y coordinar el trabajo que sale de la unidad de PQR	Profesional PQR	Sistema de información comercial	Control de actividades en el sistema de información comercial y archivos de Excel	Generación de listados de las PQR	Comercial
Oficina de PQR	Informes mensuales generados por ERP, y el control de trabajo		V	Seguimiento	Seguimiento a los procesos y actividades de la Unidad de PQR	Profesional PQR	Formato de indicadores	El seguimiento y control se hace a diario y mensualmente y los informes generados por el sistema de información comercial.	Informe a gerencia, dirección comercial, planeación, entes externos



CARACTERIZACIÓN PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.13

Versión

05

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2017-04-28

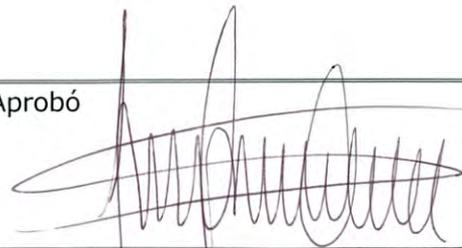
Oficina de PQR	Informes mensuales generados por ERP, y el control de trabajo		Seguimiento	Seguimiento	Profesional PQR	Sistema de información comercial	Seguimiento mensual a las novedades presentadas del sistema de información	Informe a la dirección comercial	Comercial
Oficina de PQR	Planes de acción	A	Acciones correctivas y preventivas	Tomar acciones correctivas y preventivas	Profesional PQR	Sistema de información comercial	Acciones Preventivas y Correctivas	Mitigar los riesgos del proceso	Comercial



3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

51.13.01 Vinculaciones de Suscriptores Nuevos, 51.13.02 Recepción, trámite, respuesta, notificación y archivo de las PQRS escritas, verbal, telefónica, correo electrónico y fax, 51.13.03 Procedimiento análisis y/o modificaciones notas débito y crédito, 51.13.04 Identificación, trámite, análisis y cierre de desviaciones significativas positivas, 51.13.05 Expedir Paz y Salvos, 51.13.06 Expedir Disponibilidad o Viabilidad del Servicio. Ley 142 de 1994, Contrato de Condiciones Uniformes.

4. APROBACIONES

<p>Elaboró</p> 	<p>Revisó</p> 	<p>Aprobó</p> 
<p>Freddy Alexander Larrota Cantor Líder del Proceso</p>	<p>Adriana Cristina Rosas Valderrama Representante por la Dirección SGC</p>	<p>Luz Amanda Camacho Sánchez Representante Legal</p>



CARACTERIZACIÓN PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.13

Versión

05

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2017-04-28

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Ninguno	Aprobación Inicial	Gerente
02	2009-11-15	Definición de requisitos para la determinación de las no conformidades potenciales y sus causas	Corrección	Gerente
03	2010-10-22	Todos los numerales	Corrección	Gerente
04	2014-12-19	Todo	Actualización	Representante Legal
05	2017-04-28	Actualización de los recursos, indicadores, documentos relacionados.	Actualización	Representante Legal

P

	PROCEDIMIENTO PARA LA VINCULACIÓN DE NUEVOS SUSCRIPTORES		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2017-04-28	Versión 03

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Vinculación de nuevos suscriptores.

RESPONSABLE: Profesional de PQR.

OBJETIVO: Registrar en el software de gestión comercial la vinculación de nuevos suscriptores a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

ALCANCE: Dar trámite de la solicitud de los servicios hasta la iniciación de la prestación de estos.

INSUMO: Solicitudes de los usuarios, documentos soporte para la matricula.

PRODUCTO: Matricula en el sistema del nuevo suscriptor.

USUARIOS: Suscriptores, funcionarios de la EAAAY.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Suscriptor: Persona Natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Condiciones de la Solicitud: La solicitud para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la empresa, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer la voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece.

Al recibir la solicitud se dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios son gratuitos para todos los suscriptores y/o usuarios. Pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejo, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

La Empresa, definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones exigidas, y a la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba, informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución.



PROCEDIMIENTO PARA LA VINCULACIÓN DE NUEVOS SUSCRIPTORES

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Última Modificación
2017-04-28

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.01
Versión 03

La empresa podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, indicando las condiciones que deberá cumplir el suscriptor potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa.

Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar de 40 días hábiles contados desde el momento en que la empresa indique que ésta en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p>1. Recepción de la solicitud de servicios por parte del potencial suscriptor o usuario, adjuntando copia de los documentos como: certificado de tradición y libertad, certificado de estratificación, certificado de nomenclatura y fotocopia de la cedula que identifican al usuario e individualizan al inmueble exigidos en el CCU de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 142 de 1994.</p> <p>Nota 1. Cuando el suscriptor potencial anexa copia de la promesa de compra venta se debe diligenciar y hacer firmar el formato de poseedor de buena fe.</p>	<pre> graph TD A([Inicio]) --> B[Recepción de la solicitud de servicios y documentos por parte del potencial suscriptor o usuario.] </pre>	Funcionario de ATC	<p>Documentos de identidad del suscriptor e individualización del inmueble</p> <p>51.13.01.01 Formato de poseedor de buena fe</p>
<p>2. Se sistematiza la información del solicitante, suscriptor e inmueble y se genera solicitud.</p> <p>Protocolo 1 Solicitud de Matricula.</p> <p>Cada funcionario de ATC ingresa la información de las matriculas recibidas a la base de datos Excel que se comparte con la Dirección Técnica al finalizar el día.</p>	<pre> graph TD C[(Sistematización de la información y se genera solicitud)] </pre>	Funcionario de ATC	<p>Registro en el Software de Gestión Comercial</p> <p>51.13.01.02 Formato Solicitud del Servicio</p>



PROCEDIMIENTO PARA LA VINCULACIÓN DE NUEVOS SUSCRIPTORES

Tipo de Documento

Procedimiento

Código

51.13.01

Versión

03

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2017-04-28

Nota 2. Se hace entrega de la copia del contrato de condiciones uniformes de acueducto, alcantarillado y aseo.

3. La Funcionaria de ATC diariamente al final de la jornada remite en PDF los documentos de las solicitudes de matrícula a los siguientes correos electrónicos acueducto@eaaay.gov.co, cartera@eaaay.gov.co, alcantarillado@eaaay.gov.co, catastroderedes@eaaay.gov.co, direcciontecnica@eaaay.gov.co, direccioncomercial@eaaay.gov.co, pqr@eaaay.gov.co, de la Dirección Técnica para que certifique disponibilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado y Oficina de Cartera para verificar antecedentes del inmueble en fraude de fluidos o conexiones ilegales.

4. La Dirección Técnica y Oficina de Cartera tiene cuatro días para realizar la visita de campo y remitir las respectivas inspecciones de acueducto y alcantarillado a los funcionarios de ATC.

5. Se reciben las inspecciones de la Dirección Técnica y Cartera, donde indiquen las novedades encontradas en la visita.

Se remite en PDF los documentos de las solicitudes de matrícula a los correos electrónicos de la Dirección Técnica y Cartera para que realice las inspecciones de campo.

Realiza la visita de campo y remite las respectivas inspecciones de acueducto y alcantarillado a los funcionarios de ATC.

Se reciben las inspecciones de la Dirección Técnica y Cartera, donde indiquen las novedades encontradas en la visita.

Funcionario de ATC

Formato de solicitud diligenciado

Dirección Técnica
Funcionario de Cartera
Funcionario de ATC

Inspección

Funcionario de ATC

Inspección



PROCEDIMIENTO PARA LA VINCULACIÓN DE NUEVOS SUSCRIPTORES

Tipo de Documento

Procedimiento

Código

51.13.01

Versión

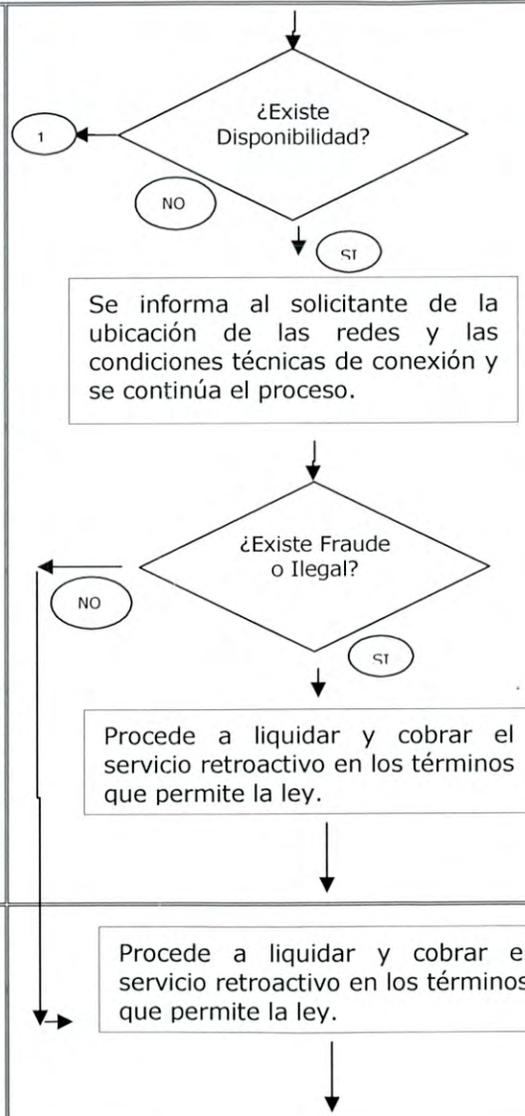
03

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Última Modificación
2017-04-28

6. El suscriptor potencial dentro de los ocho días siguientes se acerca a la Dirección Comercial línea de ATC, para recibir información sobre su solicitud, con lo cual se pueden presentar las siguientes situaciones:

- La disponibilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado es **POSITIVA** se informa al solicitante de la ubicación de las redes y las condiciones técnicas de conexión y se continúa el proceso.
- La disponibilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado es **NEGATIVA** se informa al solicitante que no se le puede vender la matrícula y finaliza el proceso con el cierre de la solicitud en el software de gestión comercial.
- Si la Oficina de Cartera reporta antecedentes del inmueble con fraudes o ilegalidad de conexiones se procede a liquidar y cobrar el servicio retroactivo en los términos que permite la ley. El cobro retroactivo se hace en la misma factura que se liquidan los derechos de conexión



Funcionario de
ATC

7. Si es viable la disponibilidad se procede a liquidar la matrícula, según Protocolo 2 Liquidación de Matrícula, para desarrollar esta actividad se debe tener en cuenta:

- Se deben liquidar los derechos de conexión, materiales, mano de obra y retroactivo si existe.



PROCEDIMIENTO PARA LA VINCULACIÓN DE NUEVOS SUSCRIPTORES

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.13.01

Versión
03

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Última Modificación
2017-04-28

- Se debe activar la financiación si el suscriptor la solicita.
- Se debe generar factura para pago, informando al usuario de la obligación de adelantar por su cuenta y riesgo las excavaciones para las acometidas de acueducto o alcantarillado según sea el caso.
- El usuario paga la factura generada y remite copia del pago a la Funcionario de ATC para que continúe con el trámite.

↓

Se genera factura para pago

↓

8. Se debe Recepcionar el equipo de medición con su certificado de calibración y fotocopia del recibo de pago.
- Se deben ingresar los datos al sistema de información comercial, si el usuario lo compro en el comercio o es vendido por la Empresa o subsidiado.
- Se imprime la orden de trabajo para la instalación del equipo de medición en el inmueble.

↓

Orden de Instalación

↓

8. Se remite todo el expediente incluido el equipo de medición con la factura y certificado de calibración al funcionario de la Dirección Comercial encargado de la instalación de los medidores.

↓

Remisión de
equipo de
Medición

↓

51.13.01.03
Formato orden
de instalación,
sistema de
información
comercial

Funcionario de
ATC

Funcionario de
ATC

Libro de control



PROCEDIMIENTO PARA LA VINCULACIÓN DE NUEVOS SUSCRIPTORES

Tipo de Documento

Procedimiento

Código

51.13.01

Versión

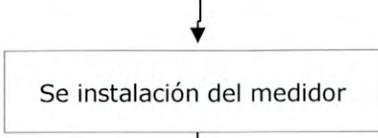
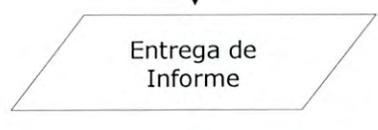
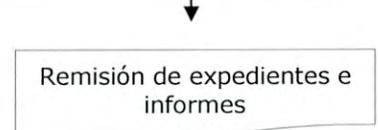
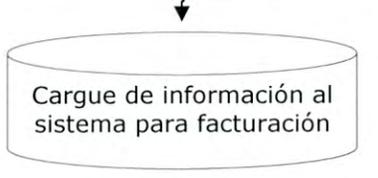
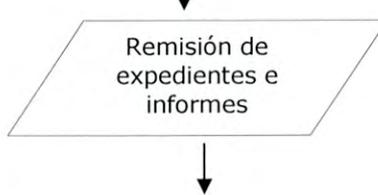
03

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2017-04-28

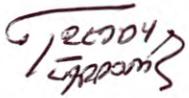
<p>9. Se realiza la instalación de equipo medición, se suscribe acta con el suscriptor dejando constancia de los datos y estado del medidor.</p>		<p style="text-align: center;">Inspector</p>	<p>51.13.01.04 Formato de conexiones nuevas.</p>
<p>10. El inspector entrega al funcionario de la Dirección Comercial encargado de la instalación de los medidores la relación de los equipos de medición instalados en el día.</p>		<p style="text-align: center;">Inspector</p>	<p>Informe de conexiones nuevas</p>
<p>11. Se alimenta el sistema con la información del medidor instalado y las novedades de la PQR, cerrando el proceso en el software de gestión comercial.</p>		<p style="text-align: center;">Funcionario de ATC</p>	<p>Libro de control</p>
<p>12. Se entrega todo el expediente a la Oficina de facturación para que realice la activación de los servicios.</p>		<p style="text-align: center;">Funcionario de facturación y crítica</p>	<p>Registro en el Sistema de Información Comercial</p>
<p>13. La oficina de facturación remite el expediente al funcionario de la Dirección Comercial encargado del archivo de los documentos de los suscriptores para que los remita al archivo central.</p>		<p style="text-align: center;">Funcionario de facturación y crítica</p>	<p>Expediente de suscriptor</p>
<p>14. Se remiten para archivo los expedientes de cada suscriptor.</p>		<p style="text-align: center;">Funcionario de ATC.</p>	<p>Expedientes de suscriptores</p>

	PROCEDIMIENTO PARA LA VINCULACIÓN DE NUEVOS SUSCRIPTORES		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2017-04-28	Versión 03

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 51.13.01.01 Formato declaración bajo gravedad de juramento como poseedor de buena fe.
- 51.13.01.02 Formato solicitud del servicio
- 51.13.01.03 Formato Orden de Trabajo
- 51.13.01.04 Formato de inspección de conexiones Nuevas

4. APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Freddy Alexander Larrota Cantor Líder del Proceso	Adriana Cristina Rosas Valderrama Representante por la Dirección SGC	Luz Amanda Camacho Sánchez Representante Legal

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal
03	2017-04-28	Todos	Actualización Términos y Definiciones y de las actividades de los procedimientos.	Representante Legal

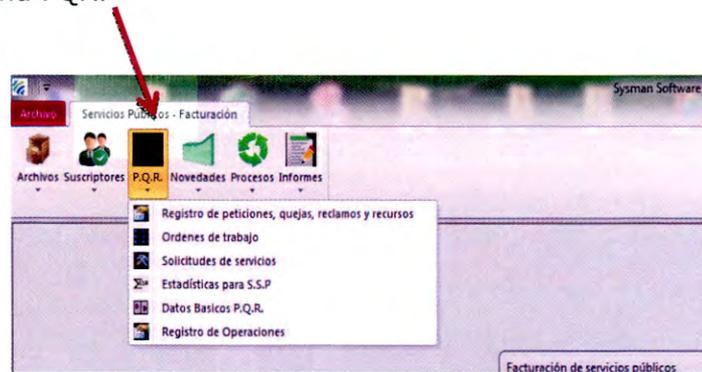
	PROTOCOLO SOLICITUD DE MATRICULA		Tipo de Documento Procedimiento
	Fecha de Elaboración 2017-04-28	Fecha Ultima Modificación 2017-04-28	Código 51.13.01
			Versión 01

PROTOCOLO 1: SOLICITUD DE MATRICULA

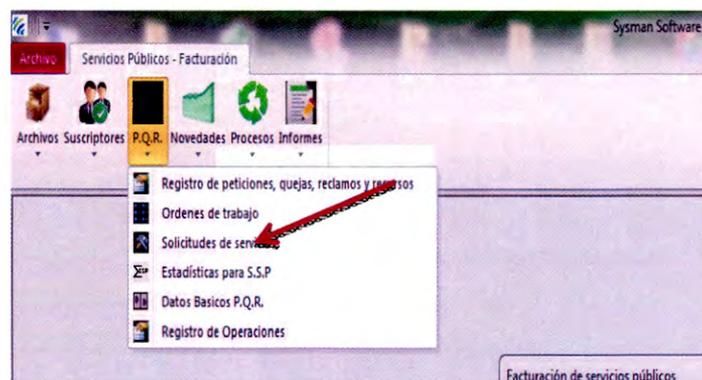
1. Ingresa al sistema de servicios públicos SYSMAN, debes tener clave y usuario.



2. Ingresa al menú PQR.

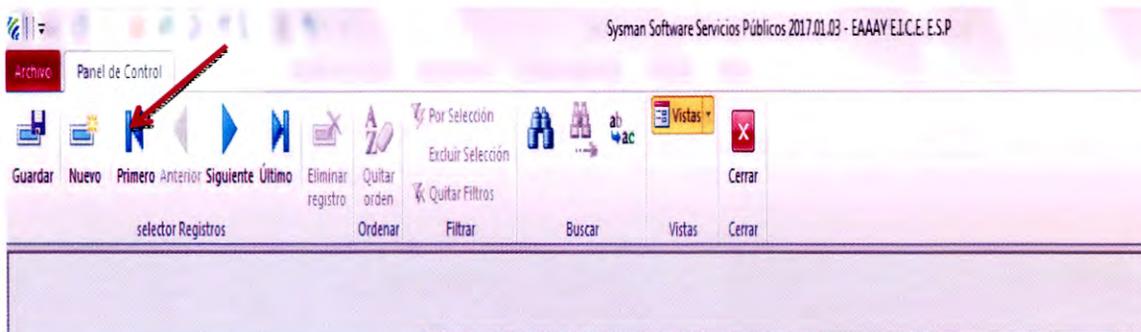


3. Ingresa al menú PQR/solicitud de servicio.



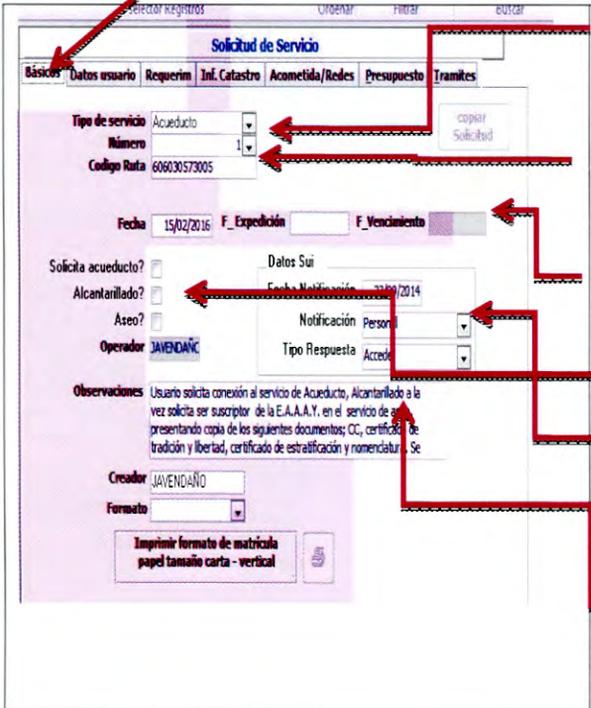
	PROTOCOLO SOLICITUD DE MATRICULA		Tipo de Documento Procedimiento
	Fecha de Elaboración 2017-04-28	Fecha Última Modificación 2017-04-28	Código 51.13.01
			Versión 01

4. Ingresar al menú PQR/ solicitud de servicio /nuevo.



5. Ingresar al menú PQR/ solicitud de servicio /nuevo. Se ingresa la siguiente información:

- Se ingresa en la pestaña de Básicos y se empieza a diligenciar los campos:



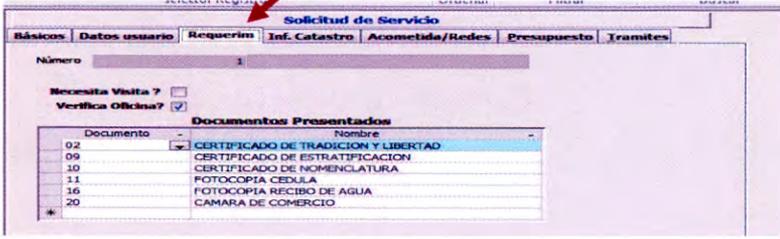
- Tipo de servicio, Número – Esta información la ingresa automáticamente el sistema.
- Código de Ruta se crea cuando se tiene la disponibilidad de los servicios y se va a realizar la liquidación.
- La fecha, fecha expedición y vencimiento es generada por el sistema.
- Se puntúan los tres servicios.
- En Datos SUI, la fecha de notificación es generada por el sistema, la notificación se selecciona personal y tipo de respuesta accede.
- En observaciones se hace el comentario de lo que el usuario está comentando.

	PROTOCOLO SOLICITUD DE MATRICULA		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.01
	Fecha de Elaboración 2017-04-28	Fecha Ultima Modificación 2017-04-28	Versión 01

- Se ingresa en la pestaña de Datos Usuario y se diligencian todos los campos: primer apellido, segundo apellido, nombres, tipo documento, número de documento, dirección técnica (se puntea en editar y se eliminan los espacios para que el texto quede justificado a la izquierda), país, departamento, ciudad, barrio, dirección guía, teléfono, uso (seleccionar), estrato (seleccionar).

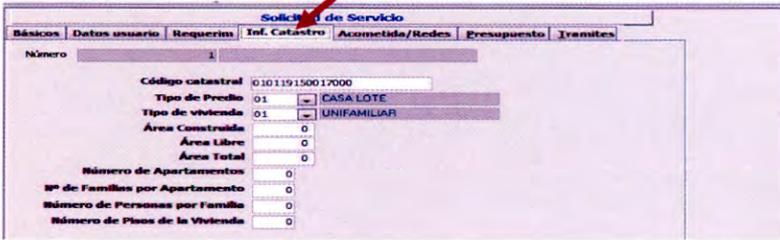


- Se ingresa en la pestaña de requerimiento. Se debe seleccionar la opción si necesita visita o verifica en oficina, selecciona que documentos esta presentando el suscriptor potencial para el trámite de la factura.



Documento	Nombre
02	CERTIFICADO DE TRADICION Y LIBERTAD
09	CERTIFICADO DE ESTRATIFICACION
10	CERTIFICADO DE NOMENCLATURA
11	FOTOCOPIA CEDULA
16	FOTOCOPIA RECIBO DE AGUA
20	CAMARA DE COMERCIO

- Se ingresa en la pestaña de información de catastro. Se debe diligenciar el código catastral, el tipo de predio (lista seleccionable), tipo de vivienda (lista seleccionable).



- Se ingresa en la pestaña de información de trámite. Se diligencia:
 - Recibido por (Persona que recibe los documentos y radica la solicitud).
 - Fecha de solicitud.
 - Hora de solicitud.
 - Forma de presentación radicación (Pestaña selecciona - verbal).
 - Enviado a la dependencia (Pestaña selecciona - dirección comercial).
 - Fecha de envío.
 - Datos del solicitante: Nombre, CC - NIT, teléfono, celular, dirección, e-mail (Son los datos de la persona que esta presentando los documentos).

PROTOCOLO SOLICITUD DE MATRICULA

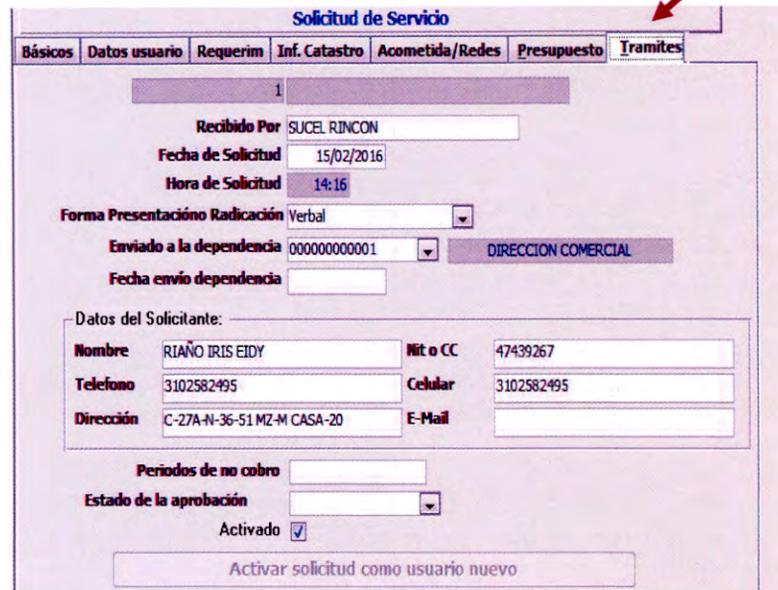
Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.13.01

Versión
01

Fecha de Elaboración
2017-04-28

Fecha Ultima Modificación
2017-04-28



Solicitud de Servicio

Básicos | Datos usuario | Requerim | Inf. Catastro | Acometida/Redes | Presupuesto | **Tramites**

1

Recibido Por: SUCEL RINCON

Fecha de Solicitud: 15/02/2016

Hora de Solicitud: 14:16

Forma Presentación Radicación: Verbal

Enviado a la dependencia: 000000000001 DIRECCION COMERCIAL

Fecha envío dependencia:

Datos del Solicitante:

Nombre: RIAÑO IRIS EIDY Nit o CC: 47439267

Telefono: 3102582495 Celular: 3102582495

Dirección: C-27A-N-36-51 MZ-M CASA-20 E-Mail:

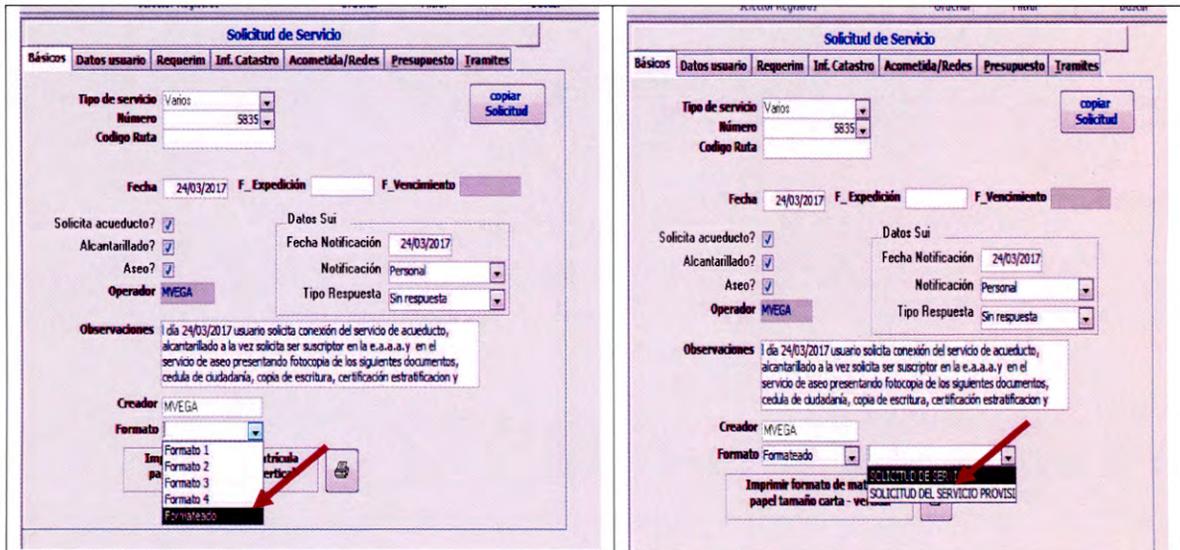
Periodos de no cobro:

Estado de la aprobación:

Activado

Activar solicitud como usuario nuevo

- Se regresa a la pestaña básicos, se selecciona formato/formateado, se habilita el campo para seleccionar solicitud del servicio, se da click en imprimir formato de matricula papel tamaño carta, se selecciona dos veces imprimir, se genera un archivo de word de dos hojas, en los cuales se deben revisar los datos generados y solicitar el radicado de archivo en la ruta RADICADOS DE ARCHIVO/RADICADOS SOLICITUD DE SERVICIOS DOMICILIARIOS, el cual se coloca en la segunda hoja de word.



Solicitud de Servicio

Básicos | Datos usuario | Requerim | Inf. Catastro | Acometida/Redes | Presupuesto | Tramites

Tipo de servicio: Varios

Número: 5835

Código Ruta:

Fecha: 24/03/2017 F. Expedición: F. Vencimiento:

Solicita acueducto? Alcantarillado? Aseo? Operador: MVEGA

Datos Sui: Fecha Notificación: 24/03/2017 Notificación: Personal Tipo Respuesta: Sin respuesta

Observaciones: El día 24/03/2017 usuario solicita conexión del servicio de acueducto, alcantarillado a la vez solicita ser suscriptor en la e.a.a.y. y en el servicio de aseo presentando fotocopia de los siguientes documentos, cedula de ciudadanía, copia de escritura, certificación estratificación y

Creador: MVEGA

Formato: Formato 1

Imprimir formato de matricula papel tamaño carta

Imprimir formato de matricula papel tamaño carta - ve...



PROTOCOLO SOLICITUD DE MATRICULA

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.13.01

Fecha de Elaboración
2017-04-28

Fecha Ultima Modificación
2017-04-28

Versión
01

SOLICITUD DEL SERVICIO	
<p style="text-align: right;">Solicitud No: 3835</p> <p>DATOS DEL SOLICITANTE Nombre: JEFFER DAVID SANABRIA VEGA Documento No: 1116543600 Teléfono: 3184857092</p> <p>DATOS DEL PROPIETARIO Nombre: DIANA MARITZA VEGA Documento No: 40253896 Teléfono: 3174055551</p> <p>DATOS DEL PREDIO Dirección: C-34-18 OESTE-99 MZ -LA CASA-20 Barrio: LOS OCCIDIOS</p> <p>DATOS DE LA SOLICITUD Fecha de radicación: viernes, 24 de marzo de 2017 Servicios Solicitados: Acueducto, Alcantarillado, Aseo Usuario Creador: MAULEY VEGA NETO Medio de Radicación: Verbal Documentos presentados: ESCRITURA PUBLICA, CERTIFICADO DE ESTRATIFICACION, CERTIFICADO DE INGENIERATURA, FOTOCOPIA CEDULA Entregado contrato uniforme de Acueducto, Alcantarillado y Aseo S La solicitud de la conexión de los servicios ofrecidos por la Empresa, están sujetos a la disponibilidad de la prestación de los mismos</p> <p>OBSERVACIONES: 1 día 24/03/2017 usuario solicita conexión del servicio de acueducto, alcantarillado y a la vez solicita ser suscriptor en la e.a.a.a.y en el servicio de aseo presentando fotocopia de los siguientes documentos, copia de ciudadanía, copia de escritura, certificación estratificación y numeración. Se hace entrega del contrato de condiciones uniformes de la e.a.a.a.y.</p> <p>Autorización tratamiento de datos personales En virtud del cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, SI X autorizo, NO autorizo, a la EAAAY EICE ESP dar el tratamiento de los datos contenidos en la base de datos, para los propósitos que a continuación detallo en procura de darle prevalencia a los principios de legalidad, finalidad, transparencia, etc., contenidos en el artículo 4 de la Ley 1581.</p> <ul style="list-style-type: none"> Lograr una eficiente comunicación, en el marco de las relaciones legales, comerciales, laborales, etc. que se tenga con los clientes, proveedores, y empleados, para efectos de dar cumplimiento a las obligaciones contractuales en virtud de tales vínculos; Proporcionar información relacionada con los productos, servicios, estudios, convocatorias, contenidos, etc.; y, en general, para facilitar el acceso a la información relativa a éstos; Informar sobre cambios de los productos y/o servicios, personas de contacto, direcciones de notificación, etc.; Evaluar la calidad de los productos y/o servicios; y Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo. <p>NOMBRE SOLICITANTE JEFFER DAVID SANABRIA VEGA No cedula 1116543600</p>	<p>113.00.52.00.XXXX.17</p> <p>Yopal, viernes, 24 de marzo de 2017 Señor (a): DIANA MARITZA VEGA Dirección: C-34-18 OESTE-99 MZ -LA CASA-20 Ciudad:</p> <p>En atención a la solicitud de factibilidad de servicios con número 3835 de fecha viernes, 24 de marzo de 2017 a EAAAY EICE ESP, en cumplimiento del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias, se permite responder de acuerdo a las siguientes consideraciones:</p> <p>La Empresa se inicia al trámite de solicitud de factibilidad de servicios, y su aceptación o no para la aproximación del contrato de servicios públicos está condicionado al procedimiento indicado para el efecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reportes de inspección de disponibilidad de servicios; Presentación de requisitos documentales: 1.-certificado de tradición y libertad o documento de acreditación de posesión de buena fe, o contrato de arrendamiento y autorización del propietario. Para personas jurídicas, registro mercantil; 2.-certificado de numeración; 3.-certificado de estratificación; 4.-cedula del solicitante; Pago de los aportes por conexión, que no incluye los costos de construcción de las acometidas desde la red principal hasta el sitio de ubicación del medidor tal como el usuario lo manifestó en la solicitud de factibilidad de servicios, ya que esta obra debe construirla el usuario asumiendo los costos. Orden de instalación de servicios (una vez la EAAAY verifique que el usuario haya construido la acometida desde el punto anterior). <p>Es importante señalar, que cada documento aportado al expediente de matrícula, hará parte integral de la respuesta a la solicitud de factibilidad de servicios.</p> <p>Valga precisar, que en cumplimiento del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, si no existe disponibilidad de los servicios, o si el usuario no cumple con los requisitos exigidos dentro del procedimiento arriba indicado, se entiende que el usuario desiste de la solicitud de factibilidad de servicios.</p> <p>Atentamente,</p> <p>XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX AUXILIAR PQR</p> <p>GESTIÓN DOCUMENTAL Original: Documentario Copia: 1: Serie Documental</p> <p>Fecha y hora del recibio: _____ Nombre de quien recibe: _____ Cédula de Ciudadanía No.: _____ Firma de quien recibe: _____ Nombre y firma de quien notifica: _____</p> <p style="font-size: small;">Carrera 19 No. 21-34 * Teléfono: (8) 6322728 - (8) 6322729 - (8) 6322487 * Fax: (8) 6322487 Línea de Atención al Cliente 116 * www.eaaay.gov.co * E-mail: eaaay@eaaay.gov.co * Yopal - Casanare</p>

Se deben firmar la solicitud del servicio y el oficio de respuesta el cual esta identificado con el radicado de archivo. Es obligatorio diligenciar los campos de la parte inferior del oficio de respuesta al usuario. (Fecha y hora recibido, nombre de quien recibe, cedula de ciudadanía, nombre, firma de quien recibe).

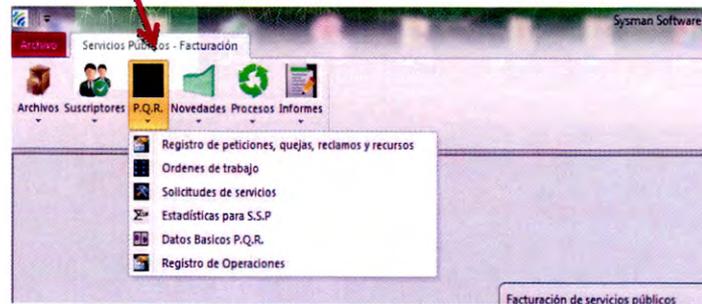
	PROTOCOLO 2 - LIQUIDACIÓN DE MATRICULA		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.01
	Fecha de Elaboración 2017-04-28	Fecha Ultima Modificación 2017-04-28	Versión 01

PROTOCOLO 2: LIQUIDACIÓN DE MATRICULA

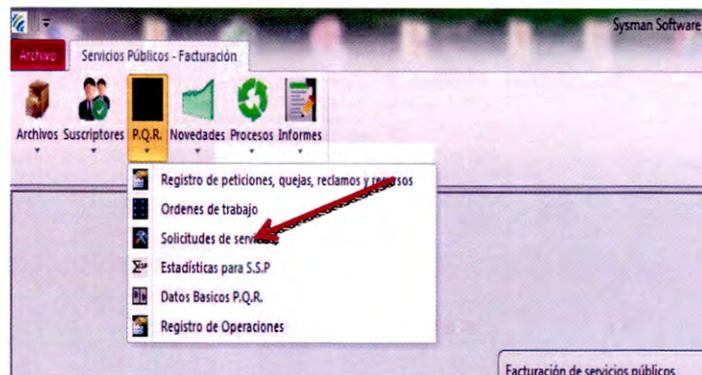
1. Ingresa al sistema de servicios públicos SYSMAN, debes tener clave y usuario.



2. Ingresa al menú PQR.



3. Ingresa al menú PQR/solicitud de servicio.



1

PROTOCOLO 2 - LIQUIDACIÓN DE MATRICULA

Tipo de Documento
Procedimiento

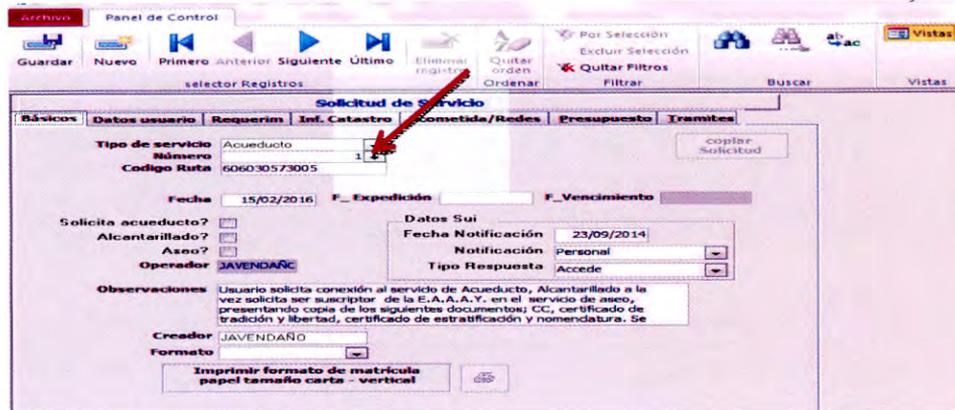
Código
51.13.01

Fecha de Elaboración
2017-04-28

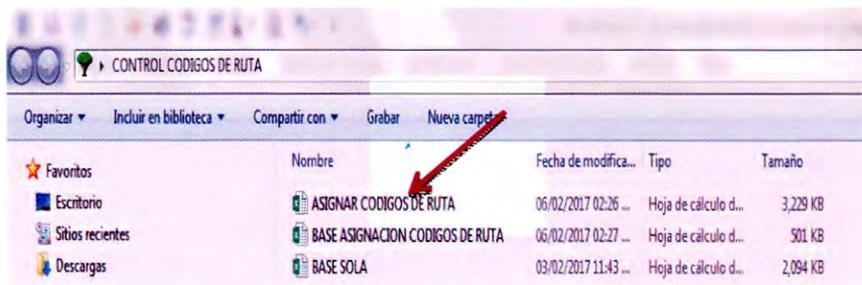
Fecha Última Modificación
2017-04-28

Versión
01

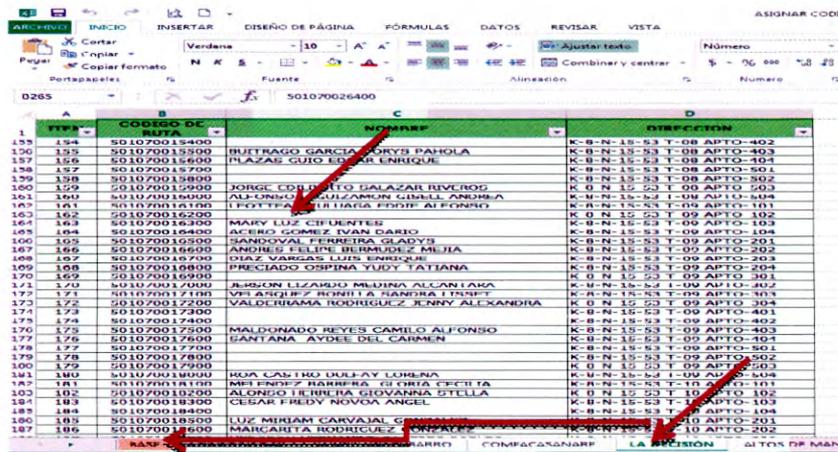
4. Ingresar al menú PQR/ solicitud de servicio /se ingresa el número de la solicitud y se da enter, espera que cargue la información de la solicitud.



5. Se crea el código de ruta. En el acceso director de escritorio se tiene la base de datos donde están todos los códigos de rutas de facturación.



CASO 1: Se abre el archivo denominado ASIGNAR CÓDIGO DE RUTA, si el código de ruta esta creado, se ubica la dirección del inmueble que está solicitando la matricula, se le ingresa el nombre del suscriptor. Los datos de esta matricula ubicados en esta tabla se copian y se pegan en la pestaña BASE del mismo archivo.



CÓDIGO DE RUTA	NOMBRE	DIRECCION
154	501070015400	K-B-N-18-53 T-08 APTO-402
155	501070015500	K-B-N-18-53 T-08 APTO-403
156	501070015600	K-B-N-18-53 T-08 APTO-404
157	501070015700	K-B-N-18-53 T-08 APTO-501
158	501070015800	K-B-N-18-53 T-08 APTO-502
159	501070015900	K-B-N-18-53 T-08 APTO-503
160	501070016000	K-B-N-18-53 T-08 APTO-504
161	501070016100	K-B-N-18-53 T-08 APTO-101
162	501070016200	K-B-N-18-53 T-08 APTO-102
163	501070016300	K-B-N-18-53 T-08 APTO-103
164	501070016400	K-B-N-18-53 T-08 APTO-104
165	501070016500	K-B-N-18-53 T-08 APTO-201
166	501070016600	K-B-N-18-53 T-08 APTO-202
167	501070016700	K-B-N-18-53 T-08 APTO-203
168	501070016800	K-B-N-18-53 T-08 APTO-204
169	501070016900	K-B-N-18-53 T-08 APTO-301
170	501070017000	K-B-N-18-53 T-08 APTO-302
171	501070017100	K-B-N-18-53 T-08 APTO-303
172	501070017200	K-B-N-18-53 T-08 APTO-304
173	501070017300	K-B-N-18-53 T-08 APTO-401
174	501070017400	K-B-N-18-53 T-08 APTO-402
175	501070017500	K-B-N-18-53 T-08 APTO-403
176	501070017600	K-B-N-18-53 T-08 APTO-404
177	501070017700	K-B-N-18-53 T-08 APTO-501
178	501070017800	K-B-N-18-53 T-08 APTO-502
179	501070017900	K-B-N-18-53 T-08 APTO-503
180	501070018000	K-B-N-18-53 T-08 APTO-504
181	501070018100	K-B-N-18-53 T-08 APTO-101
182	501070018200	K-B-N-18-53 T-08 APTO-102
183	501070018300	K-B-N-18-53 T-08 APTO-103
184	501070018400	K-B-N-18-53 T-08 APTO-104
185	501070018500	K-B-N-18-53 T-08 APTO-201
186	501070018600	K-B-N-18-53 T-08 APTO-202
187	501070018700	K-B-N-18-53 T-08 APTO-203
188	501070018800	K-B-N-18-53 T-08 APTO-204
189	501070018900	K-B-N-18-53 T-08 APTO-301
190	501070019000	K-B-N-18-53 T-08 APTO-302
191	501070019100	K-B-N-18-53 T-08 APTO-303
192	501070019200	K-B-N-18-53 T-08 APTO-304
193	501070019300	K-B-N-18-53 T-08 APTO-401
194	501070019400	K-B-N-18-53 T-08 APTO-402
195	501070019500	K-B-N-18-53 T-08 APTO-403
196	501070019600	K-B-N-18-53 T-08 APTO-404
197	501070019700	K-B-N-18-53 T-08 APTO-501
198	501070019800	K-B-N-18-53 T-08 APTO-502
199	501070019900	K-B-N-18-53 T-08 APTO-503
200	501070020000	K-B-N-18-53 T-08 APTO-504

	PROTOCOLO 2 - LIQUIDACIÓN DE MATRICULA		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.01
	Fecha de Elaboración 2017-04-28	Fecha Ultima Modificación 2017-04-28	Versión 01

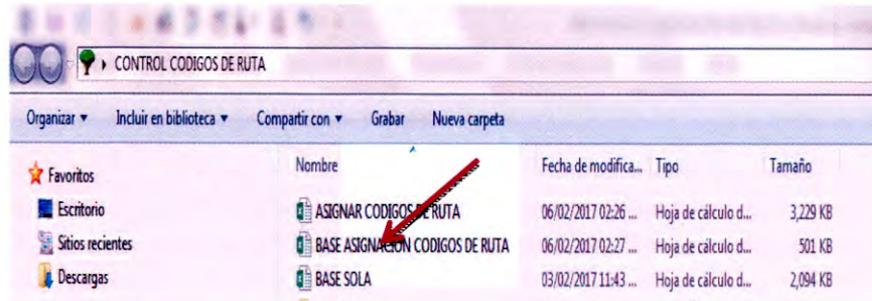
En la BASE se ubica el código de ruta anterior que este asignado teniendo en cuenta que la organización se hace en orden de menor a mayor.

Se inserta una fila para pegar la información que se trae de la otra hoja de Excel donde estaba creado el código de ruta.

CASO 2: Cuando el código de ruta no está creado, se debe ubicar en la pestaña de nombre BASE la nomenclatura anterior al inmueble que está solicitando la dirección, teniendo en cuenta si par o impar para no cometer errores en la ruta asignar.

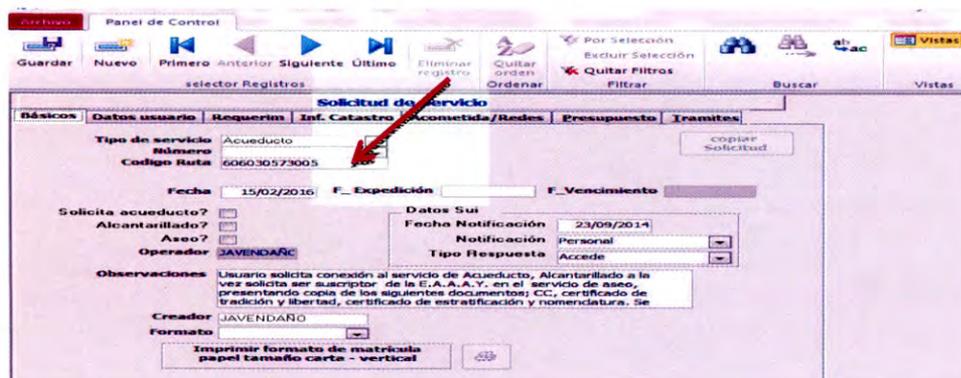
Se inserta la fila en la parte inferior y de acuerdo al consecutivo del código de ruta se asigna el número, el cual no debe ser igual en ningún caso.

6. Luego de haber asignado el código de ruta, se abre el archivo BASE ASIGNACIÓN CODIGOS DE RUTA, para diligenciar los campos solicitados:



ITEM	CODIGO DE RUTA ASIGNADO	NOMBRE	DIRECCION	CEDULA O NIT	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	FICHA CATASTRAL	ESTRATO	USO	TELEFONO	SOLICITUD	FECHA EN QUE SE ASIGNO CODIGO DE RUTA	FUNCIONARIO QUIEN SOLICITA CODIGO DE RUTA	FUNCIONARIO QUIEN CREA EL CODIGO DE RUTA	RETROACTIVO
------	-------------------------	--------	-----------	--------------	-----------	----------------	------	-----------------	---------	-----	----------	-----------	---------------------------------------	---	--	-------------

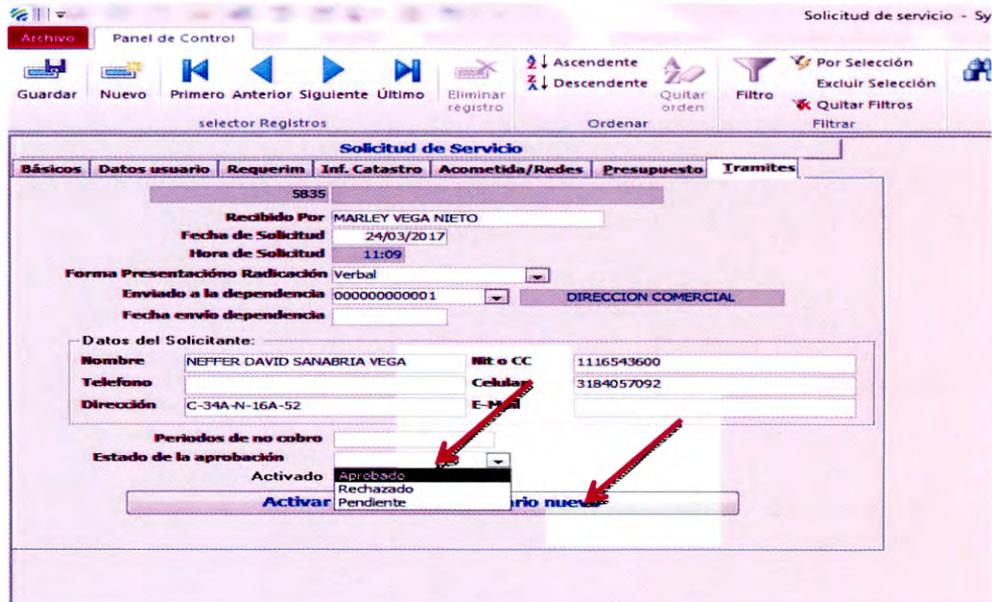
7. Luego de estar diligenciado los dos archivos anteriores, se ingresa el código de ruta en la solicitud de matrícula:



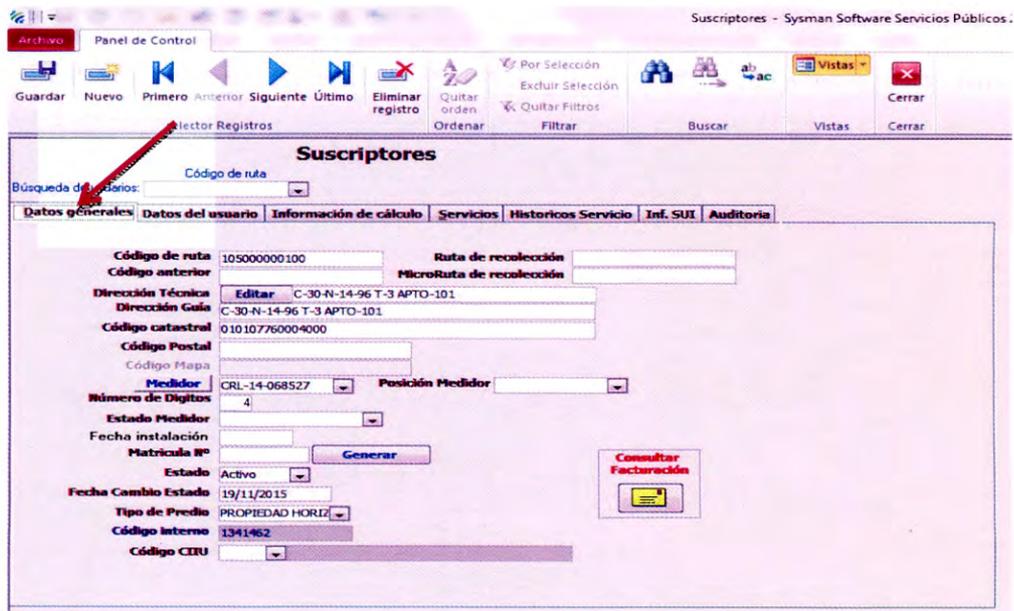
	PROTOCOLO 2 - LIQUIDACIÓN DE MATRICULA		Tipo de Documento Procedimiento
	Fecha de Elaboración 2017-04-28	Fecha Última Modificación 2017-04-28	Código 51.13.01
			Versión 01

8. Se verifica los datos consignados en la solicitud, tener presente que todos los campos estén diligenciados.

9. Paso siguiente se ingresa a la pestaña TRÁMITES, campo ESTADO DE LA APROBACIÓN, se selecciona APROBADO, se selecciona ACTIVAR SOLICITUD COMO USUARIO NUEVO, se despliega el ciclo al cual pertenece el código de ruta, se da ACEPTAR y se da CLICK en SI, automáticamente se regresa a la pestaña de BÁSICOS.

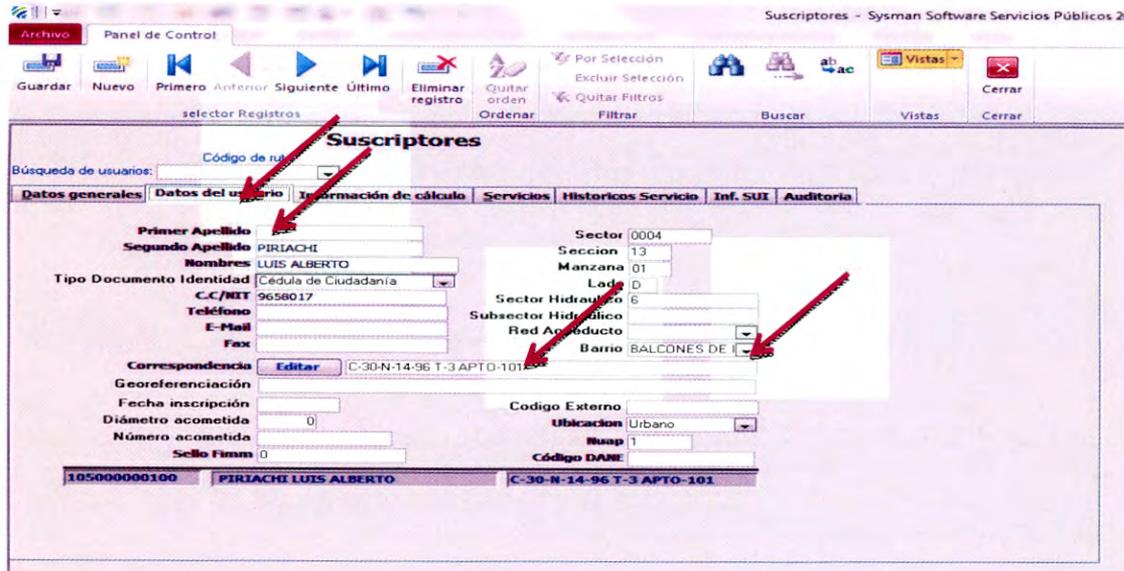


10. Se activa una ventana de SUSCRIPTORES//DATOS GENERALES



	PROTOCOLO 2 - LIQUIDACIÓN DE MATRICULA		Tipo de Documento Procedimiento
	Fecha de Elaboración 2017-04-28	Fecha Ultima Modificación 2017-04-28	Código 51.13.01
			Versión 01

- Copia la dirección, se verifica los datos y se pasa la pestaña DATOS DEL USUARIO en el campo editar se pega la dirección y se selecciona el barrio.



Suscriptores

Búsqueda de usuarios: Código de ruta:

Datos generales | **Datos del usuario** | **Información de cálculo** | **Servicios** | **Historicos Servicio** | **Inf. SUI** | **Auditoria**

Primer Apellido: PIRIACHI
Segundo Apellido: PIRIACHI
Nombres: LUIS ALBERTO
Tipo Documento Identidad: [Cedula de Ciudadanía]
C.C./RIT: 9658017
Teléfono:
E-Mail:
Fax:

Correspondencia: C-30-N-14-96 T-3 APTO-101
Georeferenciación:
Fecha inscripción:
Diámetro acometida: 0
Número acometida:
Sello Firmas: 0

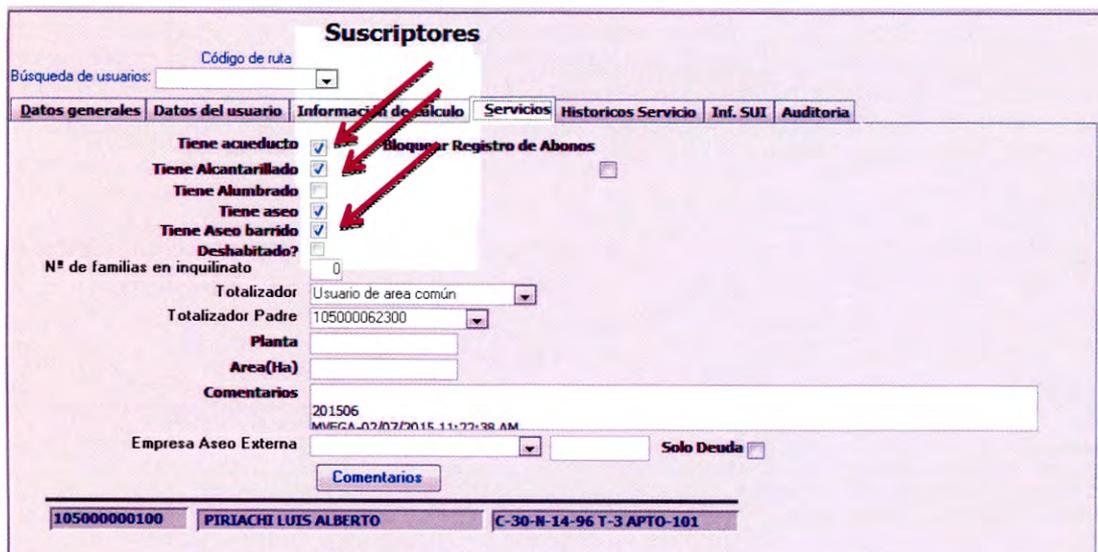
Sector: 0004
Seccion: 13
Manzana: 01
Lote: D
Sector Hidráulico: 6
Subsector Hidráulico:
Red Acueducto:
Barrio: BALCONES DE...

Código Externo:
Ubicación: Urbano
Ruap: 1
Código DANE:

105000000100 | PIRIACHI LUIS ALBERTO | C-30-N-14-96 T-3 APTO-101

NOTA. SE DEBEN REVISAR LA INFORMACIÓN CONSIGNADA EN LAS OTRAS PESTAÑAS (DATOS DEL USUARIO, INFORMACION DE CÁLCULO, SERVICIOS, INF. SUI, AUDITORIA) DEBEN CORRESPONDER A LOS DATOS PRESENTADOS EN LOS DOCUMENTOS SOPORTES PRESENTADOS POR EL SUCRIPOTOR O USUARIO.

- En la pestaña SERVICIOS se desactivan los campos TIENE ACUEDUCTO, TIENE ALCANTARILLADO, TIENE ASEO, TIENE ASEO BARRIDO y se ingresa los comentarios, donde se indique. Ejemplos:



Suscriptores

Búsqueda de usuarios: Código de ruta:

Datos generales | **Datos del usuario** | **Información de cálculo** | **Servicios** | **Historicos Servicio** | **Inf. SUI** | **Auditoria**

Tiene acueducto:
Tiene Alcantarillado:
Tiene Alumbrado:
Tiene aseo:
Tiene Aseo barrido:
Deshabitado?:
Nº de familias en inquilinato: 0
Totalizador: Usuario de area común
Totalizador Padre: 105000062300
Planta:
Area(Ha):
Comentarios: 201506
 MUEGA-02/07/2015 11:22:38 AM
Empresa Aseo Externa: Solo Deuda

105000000100 | PIRIACHI LUIS ALBERTO | C-30-N-14-96 T-3 APTO-101

	PROTOCOLO 2 - LIQUIDACIÓN DE MATRICULA		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.01
	Fecha de Elaboración 2017-04-28	Fecha Ultima Modificación 2017-04-28	Versión 01

EL DIA 23/05/2016 EN EL PERIODO DE MAYO DE 2016 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA COBRANDO LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ACUEDUCTO POR VALOR DE \$ 73.060 PARA UNA SEGUNDA CONEXIÓN, REGISTRO DE BOLA DE ½, REGISTRO ANTIFRAUDE DE ½ , MEDIDOR DE VELOCIDAD, CAMARA DE REGISTRO (CAJA) FACTURADOS EN 6 CUOTAS.

EL DIA 07/06/2016 EN EL PERIODO DE ABRIL DE 2016 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA SIN COBRAR LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO POR SER UNA PROPIEDAD HORIZONTAL, SOLO SE COBRA MANO DE OBRA POR VALOR DE \$ 16.100

EL DIA 26/05/2016 EN EL PERIODO DE MAYO DE 2016 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA SIN COBRAR LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO POR ACUERDOS PACTADOS CON LA GERENCIA DEL ACUEDUCTO.

EL DIA 01/07/2016 EN EL PERIODO DE JULIO DE 2016 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA COBRANDO LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ACUEDUCTO POR VALOR DE \$ 143.144 Y MANO DE OBRA POR VALOR DE \$ 15.504, LOS CUALES SERAN CANCELADOS DE CONTADO, DE IGUAL MANERA PRESENTA MEDIDOR DE VELOCIDAD MARCA CONTROLAGUA NO. 16-002472.

RELIQUIDAR EL SERVICIO DE ASEO DEL PERIODO DE ABRIL Y MAYO DE 2016, YA QUE EL SERVICIO DE ASEO LO ESTÁ PRESTANDO LA EMPRESA DE ASEO URBANO Y LO FACTURA A TRAVÉS DE FACTURA DIRECTA.

EL DIA 08/07/2016 EN EL PERIODO DE JULIO DE 2016 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA COBRANDO LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ACUEDUCTO POR VALOR DE \$ 73.060 , LOS DERECHOS DE CONEXIÓN DE ALCANTARILLADO POR VALOR DE \$ 36.531 Y MANO DE OBRA POR VALOR DE 17.985. LOS CUALES SERAB CANCELADOS DE CONTADO, DE IGUAL MANERA COMPRA MEDIDOR DE VELOCIDAD EN LA EMPRESA DE CONTADO.

NO SE ENVÍA VERIFICAR DISPONIBILIDAD NI VIABILIDAD Y SE MANEJA COMO PROPIEDAD HORIZONTAL YA QUE CUENTA CON MATRICULA PRINCIPAL, POR LO TANTO EN FACTURACION DE FEBRERO DE 2017 EL DIA 10/03/2017 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA SIN COBRAR LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, SOLO SE COBRA MANO DE OBRA POR VALOR DE \$ 15.942

EL DIA 27/06/2016 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA COMO MEDIDOR INTERNO, DE ACUERDO A VISITA REALIZADA POR PQR NO. 7625 REALIZADA EL DIA 25/05/2016 DONDE SE CONFIRMA QUE ES VIABLE INDEPENDIZAR EL LOCAL DEL APARTAMENTO, EN LAS DOS OPCIONES, MEDIDOR INTERNO O ACOMETIDA DE LA RED DE 3" QUE PASA POR EL ANDEN. INSPECTOR: PEDRO GRISMALDO, SOLO SE COBRA MANO DE OBRA POR VALOR DE \$ 16.100, USUARIO COMPRA MEDIDOR EN EL COMERCIO Y TRAE COPIA DE FACTURA DE COMPRA Y CALIBRACIÓN MARCA CRL- 16-006097 VOLUMETRICO, REGISTRO ANTIFRAUDE, REGISTRO DE BOLA Y DOS ADAPATADORES MACHOS.

	PROTOCOLO 2 - LIQUIDACIÓN DE MATRICULA		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.01
	Fecha de Elaboración 2017-04-28	Fecha Última Modificación 2017-04-28	Versión 01

EL DIA 29/08/2016 EN EL PERIODO DE JULIO DE 2016 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA COBRANDO LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ACUEDUCTO POR VALOR DE \$ 437.613, LOS DERECHOS DE ALCANTARILLADO POR VALOR DE \$ 218.806, SE COBRA MANO DE OBRA POR VALOR DE \$ 17.985, LOS CUALES SERAN CANCELADOS DE CONTADO, DE IGUAL MANERA USUARIO COMPRA MEDIDOR DE VELOCIDAD MARCA CONTROLAGUA , (1) REGISTRO DE BOLA Y (1) REGISTRO ANTIFRAUDE Y LA CAJA PARA EL MEDIDOR EN LA EMPRESA DE CONTADO Y COMPRA EN EL COMERCIO (1) ADAPTADOR MACHO PVC DE ½ Y (1) CINTA TEFLON.

NUCLEO 2: EL DIA 24/03/2017 EN EL PERIODO DE FEBRERO/2017 SE LIQUIDA MATRICULA SIN COBRAR NIGUN CONCEPTO, DEBIDO A QUE ES UNA MATRICULA DE NUCLEO DOS Y POR CONVENIOS QUE EXISTEN NO SE ESTA FACTURANDO NINGUN COSTO PARA ESTAS MATRICULAS.

NO SE ENVÍA VERIFICAR DISPONIBILIDAD NI VIABILIDAD Y SE MANEJA COMO PROPIEDAD HORIZONTAL YA QUE CUENTA CON MATRICULA PRINCIPAL, POR LO TANTO EN FACTURACION DE JULIO DE 2016 EL DIA 16/09/2016 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA SIN COBRAR LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ALCANTARILLADO.

EL DÍA 02/11/2016 SIENDO LAS 8:40 A.M. SE VISITÓ EL PREDIO, EL CUAL CORRESPONDE A UNA VIVIENDA DE UN SOLO PISO Y ESTÁ DESHABITADA, EL MEDIDOR EN BUEN ESTADO Y REGISTRA UNA LECTURA DE 3229M3. SE TOMÓ REGISTRO FOTOGRÁFICO. INSPECTOR: FRANCISCO VÉLEZ

EL DIA 16/11/2016 SIENDO LAS 2:20 P.M. SE VISITO EL PREDIO, EL CUAL ESTA EN CONSTRUCCION Y SE PUDO VERIFICAR QUE CUENTA CON TODAS LAS ADECUACIONES NECESARIAS PARA LA RESPECTIVA INSTALACION DE LOS MEDIDORES INTERNOS, SE ANEXA REGISTRO FOTOGRAFICO. SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA SIN COBRAR LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, SOLO SE COBRA MANO DE OBRA POR VALOR DE \$ 17.985. USUARIO COMPRA EN EL COMERCIO MEDIDOR VOLUMETRICO CON LECTURA 0M3 MARCA ELSTER Y COMPRA EN LA EMPRESA (1) REGISTRO DE BOLA DE ½, (1) REGISTRO ANTIFRAUDE DE ½.

EL DIA 12/12/2016 EN EL PERIODO DE NOVIEMBRE DE 2016 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA SIN COBRAR LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ALCANTARILLADO, YA QUE ES UNA SEGUNDA CONEXIÓN, NO SE ENVIA A CAMPO POR QUE YA TIENE UNA PRIMERA CONEXIÓN DEL SERVICIO, SOLO SE FACTURA EL DERECHO DE ACUEDUCTO POR VALOR DE \$ 73.060 Y MANO DE OBRA POR VALOR DE \$17.995.

A SOLICITUD DE USUARIO SE GENERA LA REINSTALACION DEL SERVICIO POR LO TANTO LA SUSPENCION TEMPORAL DEL SERVICIO QUE SOLICITO EL USUARIO POR MEDIO DE OFICIO QUEDA CANCELADA.

USUARIO COMPRA CAJA PARA EL MEDIDOR EN LA EMPRESA FINANCIADA EN SEIS CUOTAS A PARTIR DE LA SIGUIENTE FACTURACIÓN.

EL DIA 24/02/2017 EN EL PERIODO DE ENERO/2017 SE LIQUIDA MATRICULA SIN COBRAR NIGUN CONCEPTO, DEBIDO A QUE ES UNA MATRICULA DE NUCLEO DOS Y



PROTOCOLO 2 - LIQUIDACIÓN DE MATRICULA

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.13.01

Fecha de Elaboración
2017-04-28

Fecha Última Modificación
2017-04-28

Versión
01

POR CONVENIOS QUE EXISTEN NO SE ESTA FACTURANDO NINGUN COSTO PARA ESTAS MATRICULAS. NOTA: PENDIENTE POR TRAER CERTIFICADO DE EXTRAJUICIO Y CERTIFICADO DE LA PRESIDENTA DEL BARRIO.

- En la pestaña INF. SUI se debe diligenciar Frecuencia de recolección 3 y tipo de aforo – se selecciona en la pestaña no tiene aforo.

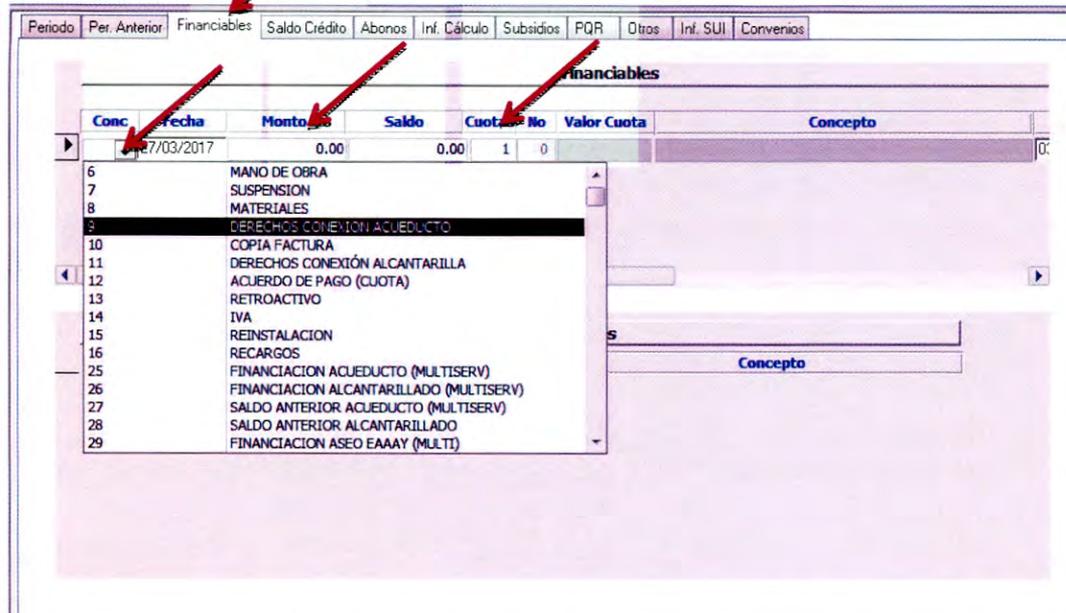
- Se devuelve en la pestaña DATOS GENERALES, se da click en generar factura, luego se da click en consultar facturación.

- Se despliega la siguiente ventana, en la cual se activa la pestaña financieros.

Código		Nombre		Uso	Estrato	Código Int.	Periodo					
105000000100		PIRIACHI LUIS ALBERTO		01	3	1831180	Mar/2017					
Dirección		Dirección guía		Atra	Acu	Alc	Ave	Alu	Des	%	P.S.I.	Estado de cobro
C-30-N-14-96 T-3 APTO-101		C-30-N-14-96 T-3 APTO		0	[x]	[x]	[x]	[x]	[x]	100	0	COBRO NORMAL
Consumos		Lecturas		Anterior		Última		Consumo Promedio				
10	8	13	11	79	87	95	108	119	128	9	8	
Concepto	Nombre		Deuda	Periodo								
1	CARGO FIJO ACUEDUCTO		0.00	4,447.00								
2	CONSUMO ACUEDUCTO		0.00	8,290.00								
4	CARGO FIJO ALCANTARILLADO		0.00	3,250.00								
33	CONSUMO ALCANTARILLADO		0.00	5,660.00								
201	COMERCIALIZACIÓN (CCS)		0.00	1,327.00								
202	BARRIDO Y LIMPIEZA (CBLS)		0.00	3,097.00								
204	RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE (CRT)		0.00	5,023.00								
Banco de Pago		Fecha	Valor	Pag.	Deuda	Total Factura						
008 Banco Davivienda Cuenta 1785		20/03/2017	34,560.00	4796	0.00	34,560.00						
201506 MVEGA-02/07/2015 11:22:38 AM se liquida matricula como propiedad horizontal		Comentarios		Tarifas	Pantalla	Imprimir	Vista preliminar					
		Última Factura		Refacturar	Calcular	Salir						
		477792										
		Convenios		Gran Total		0.00						
						34,560.00						

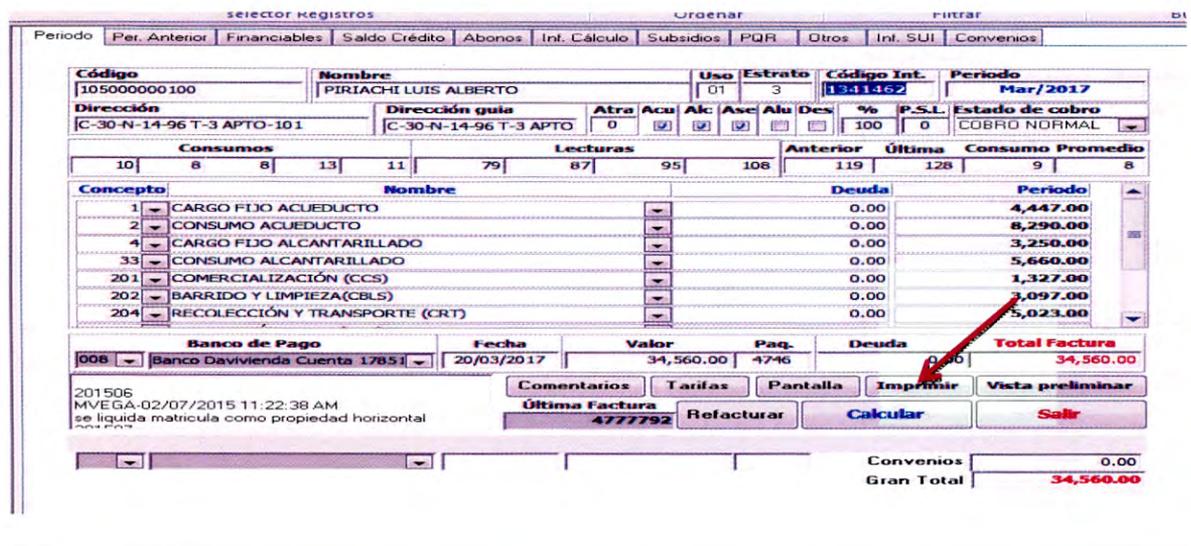
 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	PROTOCOLO 2 - LIQUIDACIÓN DE MATRICULA		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.01
	Fecha de Elaboración 2017-04-28	Fecha Última Modificación 2017-04-28	Versión 01

- En la pestaña financiables se selecciona los conceptos que se le vayan a cobrar al suscriptor tales como: (Mano de obra, derechos de conexión acueducto y alcantarillado, materiales, retroactivo, medidores y cajas si hay para la venta, entre otros que apliquen para la liquidación de la respectiva matricula.



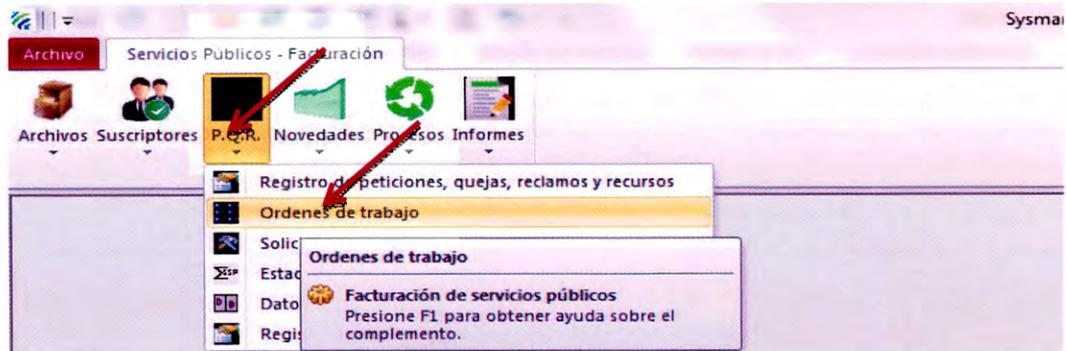
Los valores ingresados deben ser sin IVA y seleccionar el número de cuotas si es financiada la matricula.

- Después de ingresar toda la información correspondientes en la pestaña financiables, se devuelve a la pestaña PERIODO, se le da click en IMPRIMIR, generando una factura dos facturas para pago, una para el usuario y la otra para la Empresa.



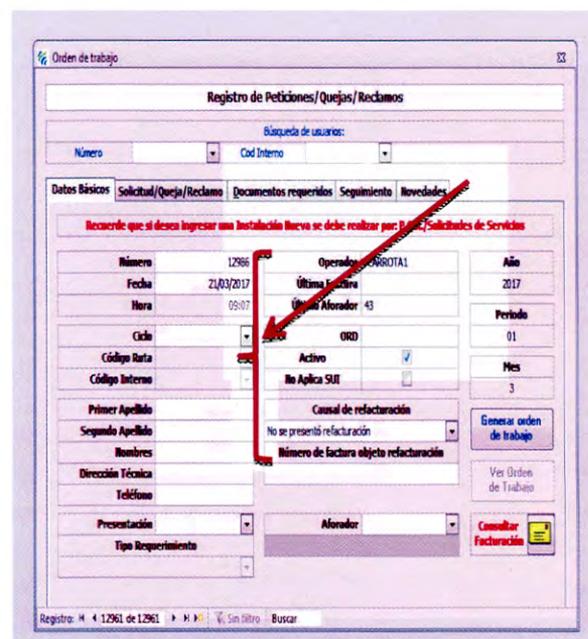
	PROTOCOLO 2 - LIQUIDACIÓN DE MATRICULA		Tipo de Documento Procedimiento
	Fecha de Elaboración 2017-04-28	Fecha Ultima Modificación 2017-04-28	Código 51.13.01
			Versión 01

11 Después del pago se procede a ir al menú PQR/ORDENES DE TRABAJO/ NUEVO.



5. Ingresa al menú PQR/ORDENES DE TRABAJO/NUEVO, Se ingresa la siguiente información:

- ✓ Ciclo.
- ✓ Código Ruta. (Cuando se ingresa el código de ruta automáticamente sale el código interno)
- ✓ Código Interno. (Cuando se ingresa el código interno automáticamente sale el código de ruta)
- ✓ Los datos del usuario cargan automáticamente como son Primer apellido, segundo apellido, nombres, dirección técnica, teléfono.



Orden de trabajo

Registro de Peticiones/Quejas/Reclamos

Búsqueda de usuarios:

Número: [] Cod Interno: []

Datos Básicos | Solicitud/Queja/Reclamo | Documentos requeridos | Seguimiento | Novedades

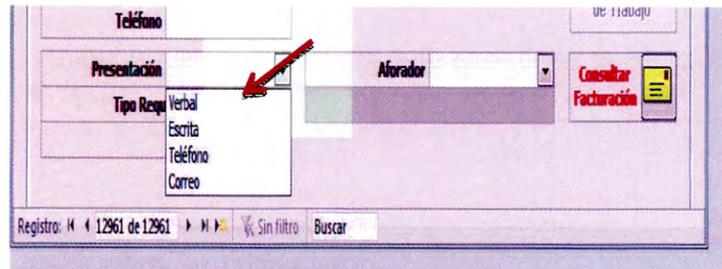
Recuerde que si desea ingresar una Instalación Nueva se debe realizar por medio de Solicitudes de Servicios

Número	12961	Operador	AVROTAL	Año	2017
Fecha	21/03/2017	Última Llamada		Período	01
Hora	09:07	Último Altorador	43	Mes	3
Ciclo	ORD	Activo	<input checked="" type="checkbox"/>		
Código Ruta	550	No Aplica SUI	<input type="checkbox"/>		
Código Interno		Causal de reafectación		Generar orden de trabajo	
Primer Apellido		No se presentó reafectación		Ver Orden de Trabajo	
Segundo Apellido		Número de factura objeto reafectación		Cambiar Facturación	
Nombres		Altorador			
Dirección Técnica					
Teléfono					
Presentación					
Tipo Requerimiento					

Registro: 4 12961 de 12961 Sin filtro Buscar

	PROTOCOLO 2 - LIQUIDACIÓN DE MATRICULA		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.01
	Fecha de Elaboración 2017-04-28	Fecha Ultima Modificación 2017-04-28	Versión 01

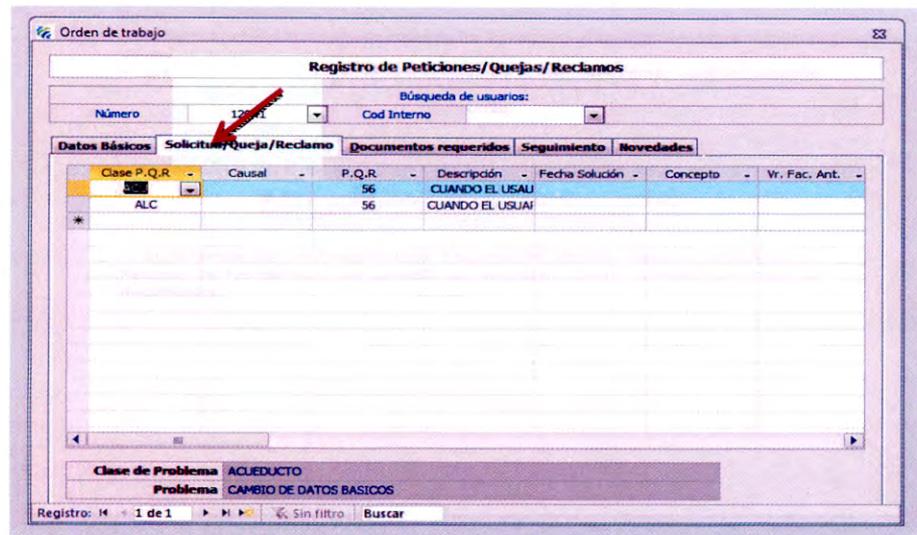
✓ Presentación: Verbal.



✓ Se diligencia tipo de requerimiento. Petición.



12. Posteriormente se pasa a la siguiente pestaña SOLICITUD/QUEJA/RECLAMO para diligenciar los siguientes datos:



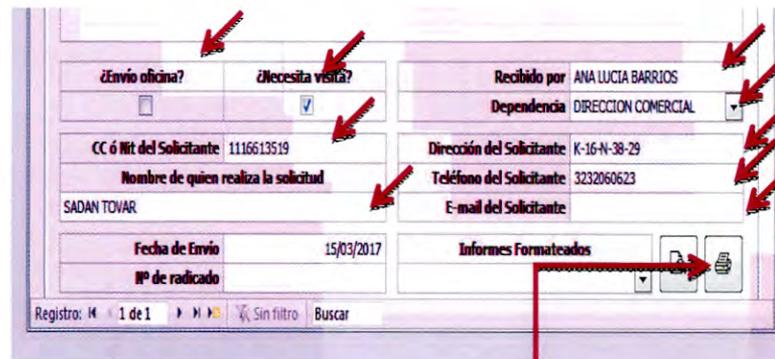
- ✓ Clase de PQRS. Acueducto
- ✓ Causal. No tiene causal
- ✓ P.Q.R. No. 52
- ✓ Descripción. (Cuando se escoge el código de la PQR la descripción se activa automáticamente.)
- ✓ Fecha de solución. (Se diligencia cuando se ha cerrado la orden de trabajo)

4

	PROTOCOLO 2 - LIQUIDACIÓN DE MATRICULA		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.01
	Fecha de Elaboración 2017-04-28	Fecha Última Modificación 2017-04-28	Versión 01

- ✓ Observaciones. Lo que solicita el suscriptor en relación a su petición.
- ✓ Tipo de respuesta. Se diligencia después de instalado el medidor.

13. Posteriormente se pasa a la siguiente pestaña DOCUMENTOS REQUERIDOS. Se deben diligenciar los siguientes datos: Puntear si requiere visita o envió oficina, cedula del solicitante, nombre del solicitante, recibido por – nombre dl funcionario que decepciona la PQRS, dependencia – Dirección Comercial, dirección, teléfono y e-mail del solicitante.



14. Se imprimen 2 órdenes de trabajo  y se hace firmar al usuario.

15. Se hacen dos paquetes.

USUARIO:

- ✓ Copia del contrato de condiciones uniformes de acueducto, alcantarillado y aseo.
- ✓ Copia de la solicitud de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- ✓ Copia de la factura cancelada.
- ✓ Copia de la orden de trabajo.

EMPRESA:

- ✓ Copia de la solicitud de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- ✓ Copia de la factura cancelada.
- ✓ Copia de la orden de trabajo.
- ✓ Copia de los documentos que el usuario presento para hacer la solicitud.
- ✓ Copia disponibilidad que da la Dirección Técnica y Oficina de Cartera.

El paquete de la Empresa es remitido a la oficina de medidores para su respectivo proceso de instalación.

	DECLARACIÓN BAJO GRAVEDAD DE JURAMENTO COMO POSEEDOR DE BUENA FE		Tipo de Documento Formato
			Código 51.13.01.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2017-04-28	Versión 03

DECLARACIÓN BAJO GRAVEDAD DE JURAMENTO COMO POSEEDOR DE BUENA FE

Yo _____ identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, en virtud del Decreto 0019 del 10 de enero de 2012, la Regulación legal vigente sobre los Servicios Públicos Domiciliarios y el Contrato de Condiciones Uniformes que aplica la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO y ASEO DE YOPAL EICE-ESP (EAAAY EICE-ESP), de manera consensual y voluntaria, me permito declarar bajo gravedad de juramento:

1. Que soy Poseedor de Buena fe del inmueble ubicado en la dirección _____ del Barrio _____ en Yopal Casanare, de acuerdo a contrato de Promesa de compraventa (copia adjunta).

2. Que en caso de no pago oportuno de las facturas correspondientes a los servicios públicos domiciliarios y que por esta razón la EAAAY EICE-ESP- se vea en la obligación de suspender o cortar el servicio, acepto y autorizo a la EAAAY EICE-ESP, para que me reporte a las centrales de riesgo (Data crédito, Cifin).

Se firma en Yopal Casanare, a los ____ días del mes de _____ de 20__.

Declarante,

Firma del Declarante _____

Cédula de ciudadanía No. _____

	SOLICITUD DEL SERVICIO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.13.01.02
Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2017-04-28	Versión 03	

SOLICITUD DEL SERVICIO

Solicitud No: <<Número de la solicitud>>

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre: <<Solicitante>>
Documento No: <<Cedula del solicitante>>
Teléfono: <<Celular del solicitante>>

DATOS DEL PROPIETARIO

Nombre: <<Nombre del propietario>>
Documento No: <<Cedula del propietario>>
Teléfono: <<Teléfono del Propietario>>

DATOS DEL PREDIO

Dirección: <<Dirección del predio>>
Barrio: <<Barrio del Predio>>

DATOS DE LA SOLICITUD

Fecha de radicación: <<Fecha de la solicitud>>
Servicios Solicitados: <<Acueducto>>, <<Alcantarillado>>, <<Aseo>>
Usuario Creador: <<Creador>>
Medio de Radicación: <<Forma de Presentación>>
Documentos presentados: <<Documentos>>
Entregado contrato uniforme de Acueducto, Alcantarillado y Aseo S

OBSERVACIONES: <<Observaciones>>

Autorización tratamiento de datos personales

En virtud del cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, SI autorizo, NO autorizo, a la EAAAY EICE ESP dar el tratamiento de los datos contenidos en las bases de datos, para los propósitos que a continuación detallo en procura de darle prevalencia a los principios de legalidad, finalidad, transparencia, etc., contenidos en el artículo 4 de la Ley 1581.

- Lograr una eficiente comunicación, en el marco de las relaciones legales, comerciales, laborales, etc. que se tenga con los clientes, proveedores, y empleados, para efectos de dar cumplimiento a las obligaciones contraídas en virtud de tales vínculos;
- Proporcionar información relacionada con los productos, servicios, estudios, convocatorias, contenidos, etc. y, en general, para facilitar el acceso a la información relativa a éstos;
- Informar sobre cambios de los productos y/o servicios, personas de contacto, direcciones de notificación, etc.;
- Evaluar la calidad de los productos y/o servicios, y
- Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo.

NOMBRE SOLICITANTE

<<Solicitante>>
No cedula
<<Cedula del solicitante>>

1

	SOLICITUD DEL SERVICIO		Tipo de Documento
			Formato
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2017-04-28	Código 51.13.01.02

113.00.52.00.XXXX.14

Yopal, <<Fecha de la solicitud>>
 Señor (a): <<Nombre del propietario>>
 Dirección: <<Dirección del predio>>
 Ciudad.

En atención a la solicitud de factibilidad de servicios con número <<Número de la solicitud>> de fecha <<Fecha de la solicitud>> la EAAAY EICE ESP, en cumplimiento del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias, se permite responder de acuerdo a las siguientes consideraciones:

La Empresa da inicio al trámite de solicitud de factibilidad de servicios, y su aceptación o no para la solemnización del contrato de servicios públicos está condicionado al procedimiento indicado para el efecto:

- Reportes de inspección de disponibilidad de servicios.
- Presentación de requisitos documentales: 1.-certificado de tradición y libertad o documento de acreditación de posesión de buena fe, o, contrato de arrendamiento y autorización del propietario. Para personas jurídicas, registro mercantil. 2.- certificado de nomenclatura. 3.-certificado de estratificación. 4.-cédula del solicitante.
- Pago de los aportes por conexión, que no incluye los costos de construcción de las acometidas desde la red principal hasta el sitio de ubicación del medidor tal como el usuario lo manifestó en la solicitud de factibilidad de servicios, ya que esta obra debe construirla el usuario asumiendo los costos.
- Orden de instalación de servicios (una vez la EAAAY verifique que el usuario haya construido la acometida descrita en el punto anterior).

Es importante señalar, que cada documento aportado al expediente de matrícula, hará parte integral de la respuesta a la solicitud de factibilidad de servicios.

Vale precisar, que en cumplimiento del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, si no existe disponibilidad de los servicios, o si el usuario no cumple con los requisitos exigidos dentro del procedimiento arriba indicado, se entiende que el usuario desiste de la solicitud de factibilidad de servicios.

Atentamente,

Profesional de PQR

GESTIÓN DOCUMENTAL

Original: Destinatario

Copia 1: Serie Documental

Fecha y hora del recibido _____

Nombre de quien recibe: _____

Cédula de Ciudadanía No.: _____

Firma de quien recibe: _____

Nombre y firma de quien notifico: _____

	ORDEN DE TRABAJO INSTALACIÓN MATRICULAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL		Tipo de Documento Formato
			Código 51.13.01.03
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2017-04-28	Versión 03

EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL			
ORDEN DE TRABAJO			
YOPAL, fecha			
Fecha:	Hora:	Presentación:	No.:

IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE

Nombre:	Uso:	Estrato:	Medidor:
Código de Ruta:	Lectura Anterior:	Lectura Actual:	Consumo:
Teléfono:	Código:	Periodo Atraso:	Dirección:

OBSERVACIONES DE LA PRESENTACIÓN

Tipo de Requerimiento:

El usuario se presentó ante Oficina de atención al usuario con el objeto de:

Reclamación	Observaciones	Solución dada al requerimiento	Fecha para resolver

Documentos presentados
Observaciones del Operador

Se necesita visita al predio verificación en la oficina
Si fuere necesario autorizo la revisión intradomicialiaria a mis instalaciones

C.C.No.
Teléfono:

Auxiliar de PQR

Operador

Enviado a la dependencia de: Fecha de envió: Recibido por:
--



FORMATO DE CONEXIONES NUEVAS

Tipo de Documento

Formato

Codigo

51.13.01.04

Versión

03

Fecha de Elaboracion
2008-09-24Fecha Ultima Modificacion
2014-04-28

FECHA	D	M	AÑO	HORA INICIAL	HORA FINAL	FUNCIONARIO RESPONSABLE	No. PETICIÓN

DATOS DEL SUScriptor POTENCIAL O USUARIO

NOMBRE	CEDULA	CÓDIGO
DIREC:	BARRIO	EST

OBSERVACIÓN DEL INSPECTOR:

ANEXOS

Registros fotográficos | Documentos | Cuales

La manipulación de redes principales es competencia exclusiva de la EAAAY. Cualquier maniobra por parte de terceros es contemplada como un delito en el Código Penal Colombiano Artículo 256- Defraudación de fluidos. "El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales vigentes"

FUNCIONARIO

NOMBRE IDENTIFICACIÓN Y FIRMA DEL SUScriptor O USUARIO

NOMBRE:	NOMBRE:	FIRMA
FIRMA:	IDENTIFICACION:	
	TELEFONO:	

TESTIGO	NOMBRE:	IDENTIDAD	TELEFONO
---------	---------	-----------	----------

Carrera 19 No. 21-34 * Teléfonos: (8) 6322728 - (8) 6322729 - (8) 6355417 * fax: (8) 6322487
Línea de Atención al Cliente 116*www.eaaay.gov.co* E-mail aaaay@aaaay.gov.co* Yopal - Casanare



FORMATO DE CONEXIONES NUEVAS

Tipo de Documento

Formato

Codigo

51.13.01.03

Versión

02

Fecha de Elaboración
2008-09-24Fecha Ultima Modificación
2014-12-19

FECHA	D	M	AÑO	HORA INICIAL	HORA FINAL	FUNCIONARIO RESPONSABLE	No. PETICIÓN

DATOS DEL SUScriptor POTENCIAL O USUARIO

NOMBRE	CEDULA	CÓDIGO
DIREC:	BARRIO	EST

OBSERVACIÓN DEL INSPECTOR:

ANEXOS

Registros fotográficos | Documentos | Cuales

La manipulación de redes principales es competencia exclusiva de la EAAAY. Cualquier maniobra por parte de terceros es contemplada como un delito en el Código Penal Colombiano Artículo 256- Defraudación de fluidos. "El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales vigentes"

FUNCIONARIO

NOMBRE IDENTIFICACIÓN Y FIRMA DEL SUScriptor O USUARIO

NOMBRE:	NOMBRE:	FIRMA
FIRMA:	IDENTIFICACION:	
	TELEFONO:	

TESTIGO	NOMBRE:	IDENTIDAD	TELEFONO
---------	---------	-----------	----------

Carrera 19 No. 21-34 * Teléfonos: (8) 6322728 - (8) 6322729 - (8) 6355417 * fax: (8) 6322487
Línea de Atención al Cliente 116*www.eaaay.gov.co* E-mail aaaay@aaaay.gov.co* Yopal - Casanare



**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO
ELECTRONICO Y FAX**

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.02
Versión 03

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Última Modificación
2017-04-28

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Procedimiento para la recepción, trámite, respuesta, notificación y archivo de las PQRS escritas, correo electrónico, telefónico y verbal.

RESPONSABLE: Profesional de PQR.

OBJETIVO: Resolver oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y recursos, presentados por nuestros suscriptores, suscriptores potenciales o usuarios, que estén relacionados con los servicios que presta la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP, con el propósito de mejorar la calidad en el servicio.

ALCANCE: Este procedimiento comprende desde que el suscriptor, suscriptor potencial o usuario reporta su petición, queja, reclamo, sugerencia o recurso en la oficina de atención al usuario o por cualquiera de los diferentes medios que la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP disponga para la recepción hasta la respuesta y/o resolución de los recursos de Ley.

INSUMO: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y recursos, presentados por nuestros usuarios o usuarios potenciales, información registrada en nuestro sistema comercial y en archivo físico de cada uno de nuestros suscriptores.

PRODUCTO: Respuesta oportuna y con calidad a nuestros suscriptores, suscriptores potenciales o usuarios, dentro de los términos de ley.

USUARIOS: Suscriptores, suscriptores potenciales o usuarios, funcionarios de la EAAAY, entes de inspección, control y vigilancia.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Suscriptor potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.



**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO
ELECTRONICO Y FAX**

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.13.02

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Última Modificación
2017-04-28

Versión
03

Reclamación: Es la solicitud a través de la cual el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, exige o demanda una solución al prestador, ya sea en interés particular o general, en razón de la prestación indebida o irregular del servicio.

Queja: Es la manifestación de protesta o de inconformidad que formula el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, en relación con una conducta o una actuación del prestador que considera irregular.

Recurso de reposición: Acto del suscriptor y/o usuario para obligar al prestador a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos, específicamente las relacionadas con la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.

Recurso de reposición y subsidiario de apelación: Acto del suscriptor y/o usuario, utilizado como medio de defensa para controvertir las decisiones proferidas con ocasión de una reclamación o de una queja relativa a la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y/o facturación del servicio, que en primera instancia es revisado por el prestador y en segunda, por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Fecha de notificación. Fecha en la cual el prestador notificó al suscriptor o usuario, la decisión adoptada en relación con su petición.

Tipo de notificación. Corresponde al tipo de notificación efectuada:

Código	Tipo de notificación
1	Notificación personal (L. 1437/2011, arts. 67 y 68).
2	Notificación por aviso (L. 1437/2011, art. 69).
3	Notificación por conducta concluyente (L. 1437/2011, art. 72).
4	No requiere notificación.
5	Pendiente o en trámite de notificación.

Tipo respuesta. Corresponde al código asignado al resultado final que ha tenido la petición efectuada por el suscriptor o usuario, conforme con la siguiente tabla:



**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO
ELECTRONICO Y FAX**

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.02
Versión 03

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Última Modificación
2017-04-28

Código	Descripción
1	Accede
2	Accede parcialmente
3	No accede
4	Confirma
5	Modifica
6	Revoca
7	Rechaza
8	Traslada por competencia
9	Pendiente de respuesta
10	Sin respuesta
11	Archiva

Dónde:

1. **Accede.** Cuando el prestador acoge todas las pretensiones del suscriptor o usuario.
2. **Accede parcialmente.** Cuando el prestador acoge parcialmente las pretensiones del suscriptor o usuario.
3. **No accede.** Cuando el prestador no acoge ninguna de las pretensiones del suscriptor o usuario.
4. **Confirma.** Cuando el prestador no cambia la decisión inicial, al resolver el recurso de reposición.
5. **Modifica.** Cuando el prestador efectúa cambios a la decisión inicial, al resolver el recurso de reposición.
6. **Revoca.** Cuando el prestador cambia totalmente la decisión inicial, al resolver el recurso de reposición.
7. **Rechaza.** Cuando se rechaza el trámite de los recursos de reposición o recursos de reposición y en subsidio el de apelación, por las causales establecidas en la Ley 142 de 1994 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
8. **Traslada por competencia.** Cuando la petición no es de competencia de la ESP.
9. **Pendiente de respuesta.** Cuando el prestador aún se encuentra dentro de los términos legales para dar respuesta o se encuentra dentro de los términos de suspensión por decreto y práctica de pruebas. Igualmente aplica cuando el trámite se encuentra pendiente de respuesta, debido a que el suscriptor o usuario no ha aportado los documentos solicitados para que la ESP pueda responder de fondo.
10. **Sin respuesta.** Cuando para la fecha de reporte se han vencido los términos de ley sin que se haya emitido respuesta.
11. **Archiva.** Cuando el trámite termina por acuerdo de pago, transacción, conciliación o por desistimiento presentado por el suscriptor o usuario.



**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO
ELECTRONICO Y FAX**

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.02
Versión 03

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Ultima Modificación
2017-04-28

Fecha respuesta. Fecha en la cual se le dio respuesta a la solicitud del suscriptor o usuario.

Radicado respuesta. Es una cadena alfanumérica definida por el prestador que corresponde al radicado de la respuesta dada a la solicitud del suscriptor o usuario.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS: El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en la oficina de PQR. La empresa no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

PROCEDENCIA: Las peticiones se presentarán en las instalaciones de la empresa, en la sección de atención al cliente, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico.

Parágrafo. Las peticiones y quejas, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario para ello.

REQUISITO DE LAS PETICIONES: Las peticiones escritas deberán contener, por los menos, los siguientes requisitos:

1. La designación de la empresa;
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección;
3. Lo que se solicite y la finalidad que se persigue;
4. Las razones en se apoya;
5. La relación de documentos que se acompañan y
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, la persona que reciba su petición, la expedirá en forma sucinta.

DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES: Las decisiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula trigésima tercera de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones.



**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO
ELECTRONICO Y FAX**

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.02
Versión 03

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Última Modificación
2017-04-28

CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACION ADICIONAL: Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el Jefe de PQR, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de un (1) mes aporte lo que haga falta. Si dentro del mes siguiente a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

Parágrafo. Los funcionarios no podrán exigir a los usuarios constancias, certificaciones o documentos que reposen en el archivo de la empresa. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley.

PETICIONES INCOMPLETAS: Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, en el acto de recibo se indicará al peticionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

RECHAZO DE LAS PETICIONES: Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones entre otros.

Parágrafo. La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

RECURSOS: Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicione o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.
2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte, facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contemple la Ley.



**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO
ELECTRONICO Y FAX**

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.13.02

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Ultima Modificación
2017-04-28

Versión
03

3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de archivo y procesos de la Empresa. El (los) funcionario(s) encargado(s) de resolverlo será el Gerente o el Director Comercial de la Empresa.

4. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

5. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones, debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

6. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.

7. La empresa podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La empresa no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recuso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/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 períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente el promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. La empresa deberá remitirlos junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

TERMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la empresa reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.



**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO
ELECTRONICO Y FAX**

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.02
Versión 03

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Última Modificación
2017-04-28

NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES. A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en el Capítulo V, artículos 67, 68 y 69 del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo. La empresa no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio.

ARTÍCULO 67. NOTIFICACIÓN PERSONAL. Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse mediante una cualquiera de las siguientes modalidades:

1. Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

La administración podrá establecer este tipo de notificación para determinados actos administrativos de carácter masivo que tengan origen en convocatorias públicas. En la reglamentación de la convocatoria impartirá a los interesados las instrucciones pertinentes, y establecerá modalidades alternativas de notificación personal para quienes no cuenten con acceso al medio electrónico.

2. En estrados. Toda decisión que se adopte en audiencia pública será notificada verbalmente en estrados, debiéndose dejar precisa constancia de las decisiones adoptadas y de la circunstancia de que dichas decisiones quedaron notificadas. A partir del día siguiente a la notificación se contarán los términos para la interposición de recursos.

8



PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO ELECTRONICO Y FAX

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.13.02

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Ultima Modificación
2017-04-28

Versión
03

ARTÍCULO 68. CITACIONES PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Quando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

ARTÍCULO 69. NOTIFICACIÓN POR AVISO. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Quando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

ARTÍCULO 72. FALTA O IRREGULARIDAD DE LAS NOTIFICACIONES Y NOTIFICACIÓN POR CONDUCTA CONCLUYENTE. Sin el lleno de los anteriores requisitos no se tendrá por hecha la notificación, ni producirá efectos legales la decisión, a menos que la parte interesada revele que conoce el acto, consienta la decisión o interponga los recursos legales.

Factura de servicios públicos: Cuenta presentada con la información mínima que una persona prestadora de servicios públicos entrega al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos.



**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO
ELECTRONICO Y FAX**

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.02
Versión 03

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Última Modificación
2017-04-28

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p>RECEPCIÓN</p> <p>1. La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP (EAAAY EICE – ESP) tiene los siguientes medios para que los suscriptores, suscriptores potenciales o usuarios, radiquen sus PQRS:</p> <p>ESCRITA: Es recibida y radica en el área de ventanilla única de la Oficina de Archivo y Procesos, posteriormente se ingresa al software de gestión documental para que sea direccionada al Director Comercial.</p> <p>VERBAL: Esta es radicada en la línea de ATC que se tiene dispuesta en el área de la Dirección Comercial e ingresadas en el software de gestión comercial.</p> <p>TELEFÓNICA: Estas son recepcionadas mediante la línea 116 e ingresadas en el software de gestión comercial.</p> <p>CORREO ELECTRÓNICO: Estos son recepcionados mediante los siguientes correos institucionales aaaay@aaaay.gov.co y pqr@aaaay.gov.co, para el primero el responsable de la revisión diaria es el Técnico de la Oficina de Archivo y Procesos, el cual los imprime y los radica en el software de gestión documental, asimismo, le da respuesta al remitente indicando el número de radicado, para el segundo el responsable de la revisión diaria es el profesional de la oficina de PQRS, el cual lo remite a la Oficina de Archivo y Procesos para que lo radique en sus planillas de control, posteriormente se ingresa al software de gestión documental para que sea direccionado al Director Comercial.</p>	Ver anexo 1	Director Comercial, Funcionarios de ATC y PQR, Funcionarios de Archivo y Secretaria de Gerencia	Software de gestión documental y comercial Consolidado de Radicados de las comunicaciones recibidas

Y

**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO
ELECTRONICO Y FAX**

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.13.02

Versión
03

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Ultima Modificación
2017-04-28

<p>FAX: El fax es recibido en la secretaria de la gerencia, para posteriormente remitirlo a la ventanilla única de la Oficina de Archivo y Procesos para su respectiva radicación y trámite.</p> <p>Nota 1. Cuando el suscriptor, suscriptor potencial o usuario quiera recepcionar una PQRS escrita se le facilitara formato para que lo diligencia y lo radique en la ventanilla única de la Oficina de Archivo y Procesos.</p>			<p>51.13.02.01 Formato de Petición, Queja, Reclamo.</p>
<p>TRÁMITE Y RESPUESTA</p> <p>De acuerdo al tipo de PQRS que se reciba se desarrollaran las siguientes actividades:</p> <p>ESCRITAS</p> <p>2. La Oficina de Archivo y Procesos direcciona o remite al Director Comercial las PQRS de su competencia por el software de gestión documental.</p> <p>Recibida la comunicación por parte del Director Comercial en el software de gestión documental y en físico, la asigna y direcciona el funcionario responsable del trámite de la respuesta.</p>		<p>Funcionario de Ventanilla única</p> <p>Director Comercial</p>	<p>Software de gestión documental y comercial</p> <p>Planilla de distribución interna de comunicaciones recibidas</p>
<p>3. Las remitidas al Profesional de PQR por el Director Comercial por medio del software de gestión documental y en físico, son revisadas y analizadas para determinar su registro en el software de gestión comercial y el trámite que deben tener para su respuesta oportuna.</p> <p>Se analiza la PQR y se determina si es necesario realizar inspección en terreno o se requiere el concurso de otras Direcciones.</p>		<p>Profesional de PQR</p>	<p>Software de gestión documental</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO
ELECTRONICO Y FAX**

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.02
Versión 03

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Última Modificación
2017-04-28

4. Posteriormente son remitidas al Auxiliar Administrativo de la Oficina de PQR para que realice su respectivo registro de la PQR en el software de gestión comercial; a las observaciones ingresadas al software de gestión comercial se deberá anteponer el servicio por el cual está realizando la petición, queja o reclamo.

Ejemplo:

ACUEDUCTO. El usuario solicita...

ALCANTARILLADO. El usuario solicita...

ASEO. El usuario solicita...

Protocolo 1. Radicación de una PQRS en el software de gestión comercial.

Nota 2. Para el registro de la PQRS en el software de gestión comercial se deberá tener presente lo dispuesto por la normatividad vigente para el cargue de información a la plataforma SUI de la SSPD, en relación a fecha de radicación, tipo de trámite (Reclamación, Queja, Recurso de Reposición, Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación), causal, detalle de la causal, código del suscriptor, número de identificación de factura, tipo de respuesta (accede, accede parcialmente, no accede, confirma, modifica, revoca, rechaza, traslado por competencia, pendiente de respuesta, sin respuesta, archiva), fecha de respuesta, radicado de respuesta, fecha de notificación, tipo de notificación, fecha de traslado a la SSPD.

Nota 3. Para el registro de la PQRS en el software de gestión comercial que por norma no se tengan que reportar en la plataforma SUI se ingresara como Petición, Solicitud de Información de copias de documentos, u otro tipo que se parametrize en el software de gestión comercial.

Profesional de PQR,
Auxiliar
Administrativo

Software de
gestión
comercial

51.13.02.02
Formato
recepción de
PQRS en el
software de
gestión
comercial



**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO
ELECTRONICO Y FAX**

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.02
Versión 03

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Ultima Modificación
2017-04-28

<p>5. Posteriormente se continua con el trámite de acuerdo al tipo de petición:</p> <p>El auxiliar administrativo genera la relación de las PQR para la inspección en terreno según el caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remiten a la dirección técnica cuando se requiera apoyo de esta área en la respuesta al usuario. • Remiten a la dirección aseo cuando se requiera apoyo de esta área en la respuesta al usuario, o, • Remiten al funcionario de Apoyo Jurídico para la proyección de la respuesta. <p>Nota 4. Se ingresa en el formato 51.13.02.03 Formato Control de respuestas a PQR escritas, en las primeras horas del día siguiente se deberá copiar la información registrada en el formato 51.13.02.05 Consolidado Formato de control de respuestas a PQRS escritas.</p> <p>Nota 5. Para un mayor control y seguimiento se deberá llevar el registro en el formato 51.13.02.07 Seguimiento de las PQRS, esta información se deberá ir ingresado en medio magnético, para facilitar la consolidación de estadísticas e informes.</p>		<p align="center">Auxiliar Administrativo</p>	<p>51.13.02.03 Formato Control de respuestas a PQRS escritas.</p> <p>51.13.02.05 Consolidado Formato de control de respuestas a PQRS escritas</p> <p>51.13.02.07 Formato de seguimiento de las PQRS</p>
<p>6. Se realiza la inspección, y se reúnen pruebas para la elaboración del informe, se entrega copia del informe al usuario.</p>		<p align="center">Inspector PQR</p>	<p>51.13.02.08 Formato Inspección de Campo PQR</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO
ELECTRONICO Y FAX**

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.02
Versión 03

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Última Modificación
2017-04-28

<p>7. Se recepciona el trabajo realizado en terreno por cada uno de los inspectores, se analiza cada una de las inspecciones.</p> <p>Asimismo, se recepciona los soportes remitidos por la otras Direcciones que estén apoyando con la conformación de pruebas para la respuesta a la solicitud.</p>		<p align="center">Inspector PQR, Auxiliar Administrativo de (PQR)</p>	<p align="center">51.13.02.07 Formato de seguimiento de las PQRS</p>
<p>8. Se prepara el expediente, con sus respectivos soportes, para ser remitidos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funcionario encargado de la reliquidación cuando amerite un proceso de reliquidación. <p>Se ingresa la información en el sistema de información comercial, y se efectúa reliquidación a las PQR que lo ameritan.</p> <p>Posteriormente se devuelve al auxiliar administrativo de PQR para ser entregado al apoyo jurídico para su respuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si no amerita reliquidación se remite al apoyo jurídico para su respuesta. 		<p align="center">Auxiliar Administrativo de (PQR), Funcionario Reliquidación PQR, Apoyo Jurídico</p>	<p align="center">Expediente con todos los soportes</p> <p align="center">Software de gestión comercial</p> <p align="center">51.13.02.07 Formato de seguimiento de las PQRS</p>
<p>9. El funcionario de Apoyo Jurídico proyecta la respuesta y la remite al auxiliar administrativo para la firma de las diferentes funcionarios como son: El profesional de PQR y Director Comercial, la Asesora Jurídica y Representante Legal cuando la respuesta o amerite.</p> <p>Firma. Director Comercial Elaboró. Apoyo Jurídico Revisó. Auxiliar Administrativo VoBo. Profesional PQR Aprobó. Director Comercial</p>		<p align="center">Representante Legal, Apoyo Jurídico, Auxiliar Administrativo, Profesional PQR, Oficina Jurídica, Director Comercial</p>	<p align="center">Oficio de Respuesta</p> <p align="center">51.13.02.07 Formato de seguimiento de las PQRS</p>

8



**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO
ELECTRONICO Y FAX**

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.13.02

Versión
03

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Ultima Modificación
2017-04-28

<p>Firma. Representante Legal Elaboró. Apoyo Jurídico Revisó. Auxiliar Administrativo VoBo. Profesional PQR VoBo. Oficina Jurídica Aprobó. Director Comercial</p>			
<p>VERBALES</p> <p>10. El funcionario de ATC realiza su respectivo registro de la PQRS en el software de gestión comercial y se le da la información al usuario de forma directa, a las observaciones ingresadas al software comercial se deberá anteponer el servicio por el cual está realizando la petición, queja o reclamo.</p> <p>Ejemplo:</p> <p>ACUEDUCTO. El usuario solicita... ALCANTARILLADO. El usuario solicita... ASEO. El usuario solicita...</p> <p>Tener en cuenta lo contemplado en la nota 2 y 3 de la actividad 4.</p>		<p>Funcionario de ATC</p>	<p>Software de gestión comercial</p> <p>51.13.02.04 Formato Control de respuestas a PQR verbales.</p>
<p>11. Cuando SI se pueda solucionar de forma inmediata la petición, solicitud o queja al suscriptor, suscriptor potencial o usuario se deberá cerrarse la PQR en el software de gestión comercial.</p>		<p>Funcionario de ATC</p>	<p>Software de gestión comercial y la PQR</p>
<p>12. Cuando NO se pueda solucionar de forma inmediata la petición, solicitud o queja al suscriptor, suscriptor potencial o usuario se deberá informar que en un periodo máximo de 15 días hábiles se le dará cierre a su PQRS.</p>		<p>Funcionario de ATC</p>	<p>Software de gestión comercial y la PQR</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO
ELECTRONICO Y FAX**

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.02
Versión 03

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Ultima Modificación
2017-04-28

NOTA 6. Se le deberá solicitar al usuario correo electrónico o dirección para la notificación de la respuesta y teléfono, para garantizar la notificación de la respuesta de su PQRS.

13. Para garantizar el control de las PQRS que se registra a diario en nuestro sistema comercial por línea de ATC se deberá tener presente:

- PQRS DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Se remitirán al funcionario encargado de este proceso, registrando la entrega en el formato correspondiente. 51.13.02.10 Formato control entrega desviaciones de ATC.
- PQRS MEDIDORES: Se remitirán al funcionario encargado de este proceso, registrando la entrega en el formato correspondiente. 51.13.02.11 Formato control entrega medidores de ATC.
- PQRS RELIQUIDACIONES: De acuerdo al análisis hecho por el funcionario de reliquidaciones si se pudiera realizar en el momento, se procede hacer la reliquidación, de lo contrario se deberá informar que en un periodo máximo de 15 días hábiles se le dará cierre a su PQRS.

Al finalizar la jornada laboral se deberá verificar en el software de gestión comercial las PQR creadas con el usuario asignado y validarlas con las PQR en medio físico, las cuales deberán organizarse en orden y de forma ascendente, para ser entregadas al Auxiliar Administrativo encargado del seguimiento y control de las PQRS.

Se desarrolla lo contemplado en la actividad 5, menos lo contemplado en la nota 4.

Funcionario de ATC

Funcionario de ATC,
Auxiliar
Administrativo

51.13.02.09
Formato control
entrega
desviaciones de
ATC

51.13.02.10
Formato control
entrega
medidores de
ATC

Y



**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO
ELECTRONICO Y FAX**

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.02
Versión 03

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Ultima Modificación
2017-04-28

<p>Nota 6. Se ingresa en el formato 51.13.02.04 Formato Control de respuestas a PQR verbales, en las primeras horas del día siguiente se deberá copiar la información registrada en el formato 51.13.02.06 Consolidado Formato de control de respuestas a PQRS verbales.</p> <p>Se desarrolla lo contemplado en la actividad 6, 7, 8, 9.</p>			<p>51.13.02.04 Formato Control de respuestas a PQR verbales.</p> <p>51.13.02.06 Consolidado Formato de seguimiento de las PQRS verbales</p>
<p>TELEFÓNICA</p> <p>14. Serán recepcionadas y radiadas en el software por el Auxiliar Administrativo encargado del seguimiento y control de las PQRS y corresponderán las ingresadas por la línea 116 y tendrán el mismo trámite que las verbales.</p>		<p align="center">Auxiliar Administrativo</p>	
<p>FAX</p> <p>15. Tendrán el mismo trámite de las PQR escritas.</p>		<p align="center">Secretaria de Gerencia</p>	
<p>Correo Electrónico</p> <p>16. Tendrán el mismo trámite de las PQR escritas.</p>		<p align="center">Funcionarios de Archivo, Auxiliar Administrativo, Profesional PQR</p>	



**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO
ELECTRONICO Y FAX**

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.02
Versión 03

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Última Modificación
2017-04-28

<p>NOTIFICACIÓN</p> <p>ESCRITAS</p> <p>17. Después de firmado el oficio de respuesta por todas las personas que intervienen se procede a radicarlo en la oficina de archivo y procesos para su entrega.</p>		<p align="center">Funcionarios de Archivo, Auxiliar Administrativo</p>	<p align="center">Planilla de Control de Radicación de Archivo</p>
<p>18. La oficina de archivo y procesos después de realizado el proceso de notificación personal, por correo electrónico o por correo certificado, digitaliza la imagen en el software de gestión documental y remite el físico a la Dirección Comercial.</p>		<p align="center">Funcionarios de Archivo</p>	<p align="center">Software de gestión documental – Planilla de control de entrega de comunicaciones – Registro del envío de correo electrónico</p>
<p>19. Posteriormente se ingresa la fecha de notificación de los oficios al software de gestión comercial y se hace el seguimiento en la planilla de Excel para verificar que se hayan notificado dentro de los términos de ley.</p> <p>Asimismo, se digitaliza en el software de gestión documental la respuesta del oficio y los soportes de la PQR en el expediente del suscriptor y se remite archivo para que sea incorporado en el expediente del suscriptor.</p>			<p align="center">Software de gestión comercial y documental</p>

Y



**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO
ELECTRONICO Y FAX**

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.13.02

Versión
03

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Ultima Modificación
2017-04-28

<p>20. Cuando no es posible realizar la notificación personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realiza el aviso para remitir al solicitante copia de la respuesta mediante correo certificado, y, • Se publica en la página web de la Empresa www.eaaay.gov.co el aviso con copia de la respuesta para que el suscriptor o suscriptor potencial o usuario se entere de la respuesta de su PQRS. Esta publicación tiene una duración de cinco días hábiles después de la publicación. 		<p align="center">Auxiliar Administrativo y Apoyo Jurídico</p>	<p align="center">Aviso</p>
<p>21. El auxiliar administrativo alimenta la información de las fechas del aviso.</p> <p>Asimismo, se digitaliza en el software de gestión documental la respuesta del oficio y los soportes de la PQR en el expediente del suscriptor y se remite archivo para que sea incorporado en el expediente del suscriptor.</p>		<p align="center">Auxiliar Administrativo</p>	<p align="center">Software de gestión comercial y documental</p>
<p>VERBALES</p> <p>22. Para este tipo de PQR se deberá tener presente estas dos situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para las PQRS que SI se pueda solucionar de forma inmediata la petición, solicitud o queja al suscriptor, suscriptor potencial o usuario se deberá cerrar la PQR en el sistema de gestión comercial y la notificación será personal. • Para las PQRS que NO se pueda solucionar de forma inmediata la petición, solicitud o queja al suscriptor, suscriptor potencial o usuario se deberá aplicar las actividades establecidas para la notificación por escrito. 		<p align="center">Funcionario de ATC, Auxiliar Administrativo</p>	<p align="center">Software de gestión comercial y documental</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO
ELECTRONICO Y FAX**

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.02
Versión 03

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Última Modificación
2017-04-28

<p>23. Si el usuario no está de acuerdo con la respuesta ya sea verbal o escrita se le informa de los recursos a los cuales tienen derecho dado el caso.</p> <p>Si la respuesta es positiva el trámite correspondiente es la notificación y proceso de archivo dentro del expediente del usuario.</p> <p>Si es negativa continúa con el trámite correspondiente de ley.</p> <p>Usuario manifiesta que continúa el debido proceso deberá interponer el recurso de reposición ante la Empresa y el de subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.</p>		<p align="center">Auxiliar Administrativo y Apoyo Jurídico</p>	<p align="center">Oficios</p>
<p>24. Se envía copia de expediente completo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para lo de su competencia.</p>		<p align="center">Auxiliar Administrativo y Apoyo Jurídico</p>	<p align="center">Oficios</p>
<p>25. Las partes esperan concepto de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios usuario, en este plazo el concepto en reclamación no puede ser ejecutado por parte de la Empresa.</p>		<p align="center">Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p align="center">Oficio</p>
<p>26. Se da cumplimiento a la disposición de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que es Ley para las partes y termina la instancia administrativa.</p>		<p align="center">Representante Legal, Director Comercial</p>	<p align="center">Acto Administrativo de la SSPD</p>
<p>27. Archiva el proceso en el expediente del suscriptor</p>		<p align="center">Auxiliar Administrativo, Funcionario de Archivo</p>	<p align="center">Expediente Suscriptor</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN
Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO
ELECTRONICO Y FAX**

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.02
Versión 03

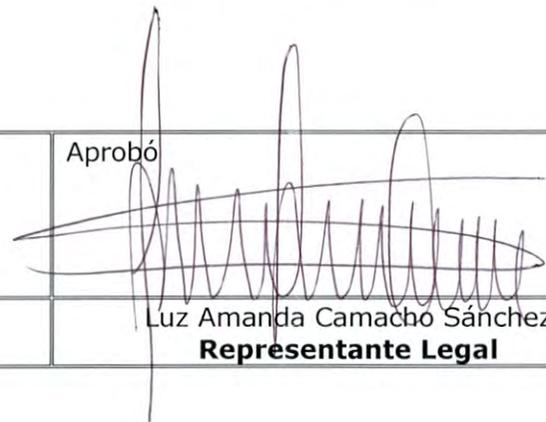
Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Ultima Modificación
2017-04-28

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Ley 142 de 1994, Ley 1437 de 2011, Contrato de Condiciones Uniformes y Normatividad aplicada al Sector y los Derechos de Petición, 51.13.02.01 Formato de Petición, Queja, Reclamo, 51.13.02.02 Formato recepción de PQRS en el software de gestión comercial , 51.13.02.03 Formato Control de respuestas a PQRS escritas, 51.13.02.04 Formato Control de respuestas a PQR software de gestión comercial, 51.13.02.05 Consolidado Formato de control de respuestas a PQRS escritas, 51.13.02.06 Consolidado Formato de seguimiento de las PQRS software de gestión comercial, 51.13.02.07 Formato de seguimiento de las PQRS, 51.13.02.09 Formato control entrega desviaciones de ATC, 51.13.02.10 Formato control entrega medidores de ATC.

4. APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Freddy Alexander Larrota Cantor Líder del Proceso	Adriana Cristina Rosas Valderrama Representante por la Dirección SGC	Luz Amanda Camacho Sánchez Representante Legal

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal
03	2017-04-28	Todos	Actualización del procedimiento e incorporación de los protocolos y formatos de operación del software de gestión comercial, ampliaron el número de términos y definiciones.	Representante Legal



FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO ELECTRONICO Y FAX

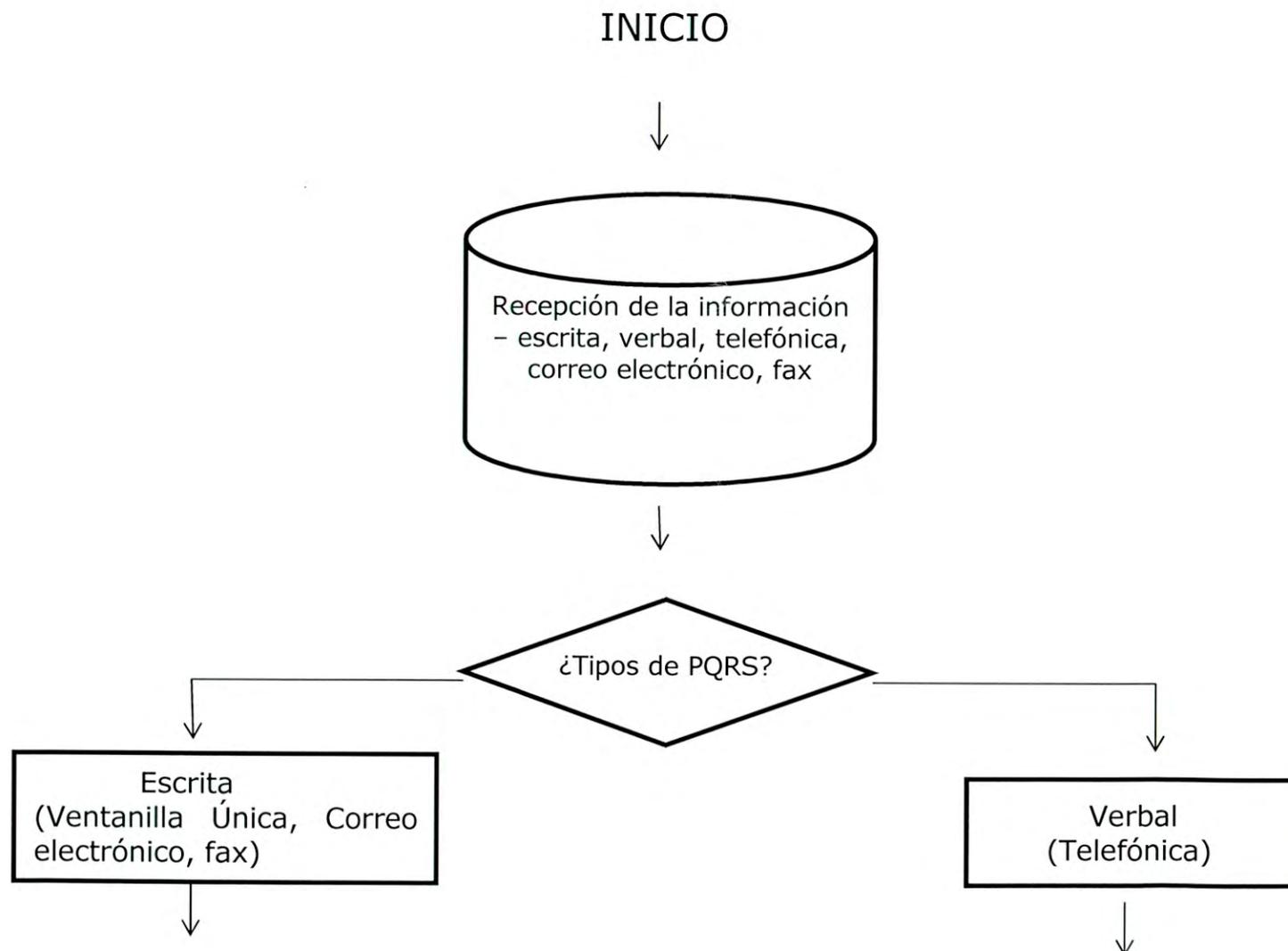
Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Última Modificación
2017-04-28

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.13.02

Versión
03



1

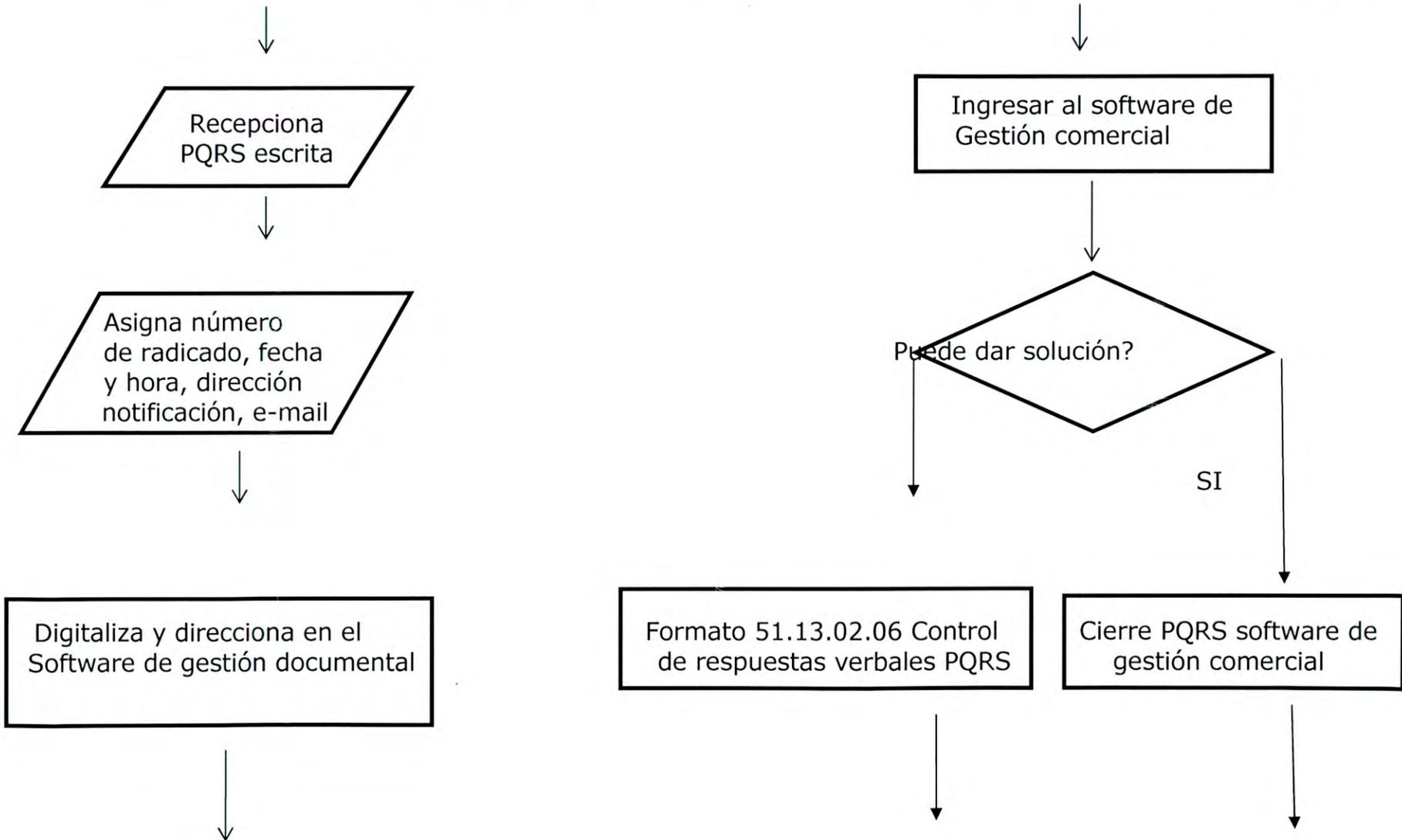


FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO ELECTRONICO Y FAX

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.02
Versión 03

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Última Modificación
2017-04-28



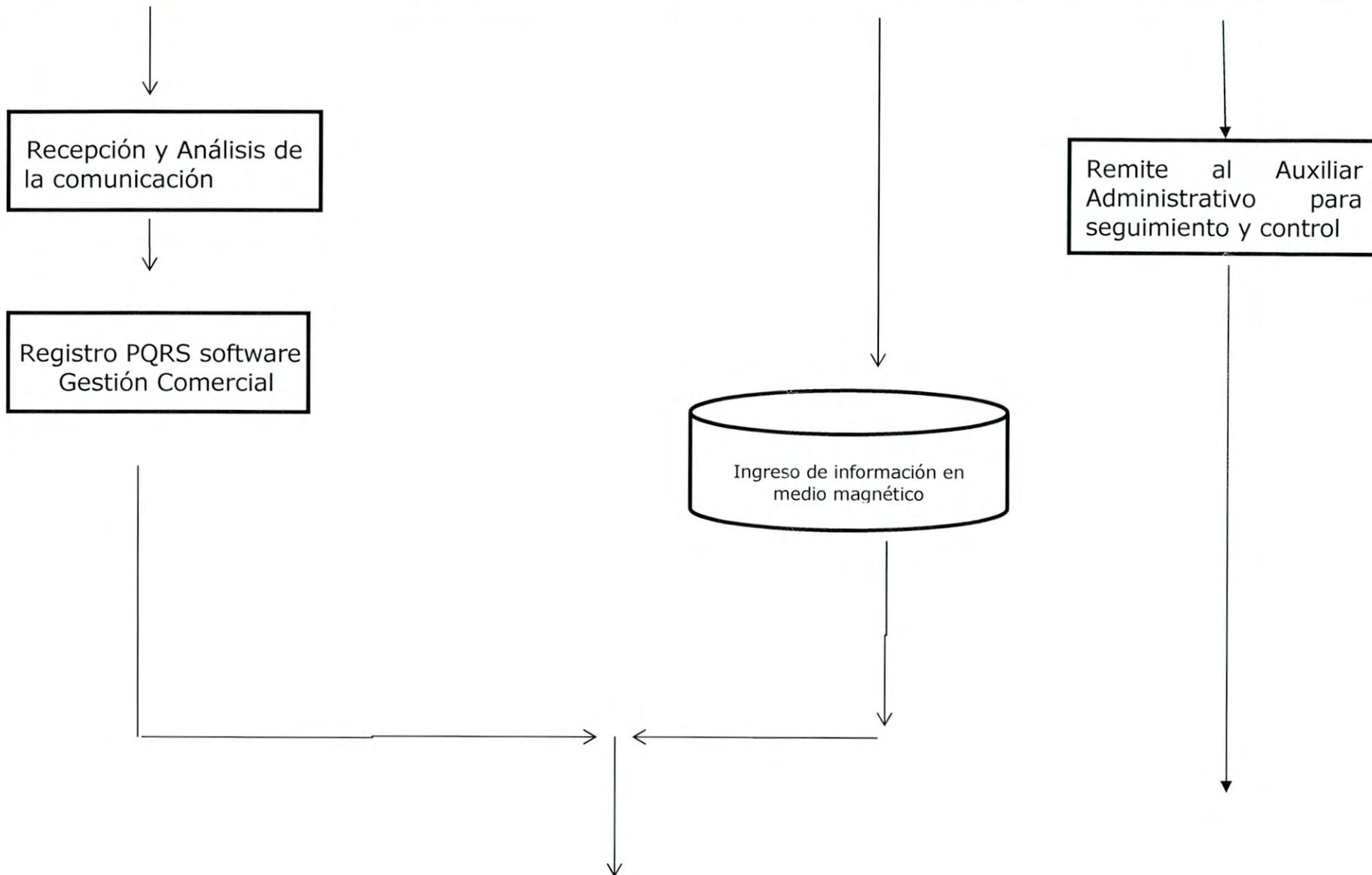


FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO ELECTRONICO Y FAX

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.02
Versión 03

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Última Modificación
2017-04-28



4



FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO ELECTRONICO Y FAX

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Última Modificación
2017-04-28

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.02
Versión 03

↓

Según tipo de respuesta:
Remiten a dirección técnica
Remiten a dirección aseo
Remiten apoyo jurídico

↓

Registra en el Formato
51.13.02.03 Control
de respuestas PQRS escritas

↓

Ingreso información
medio magnético



FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO ELECTRONICO Y FAX

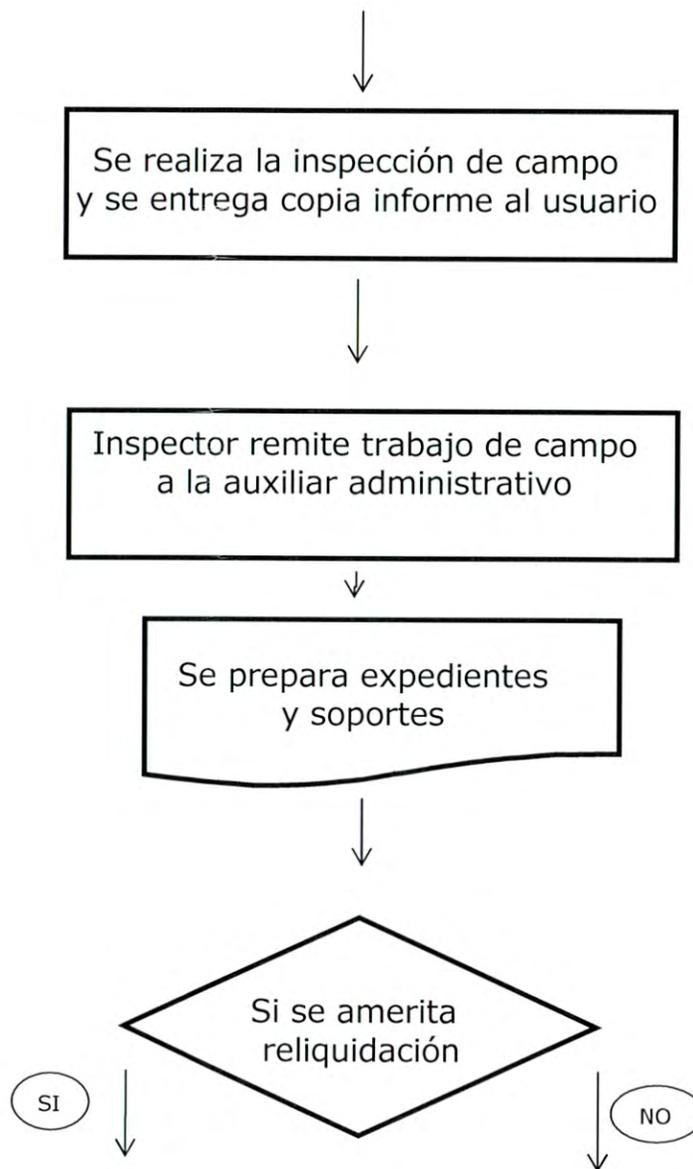
Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Última Modificación
2017-04-28

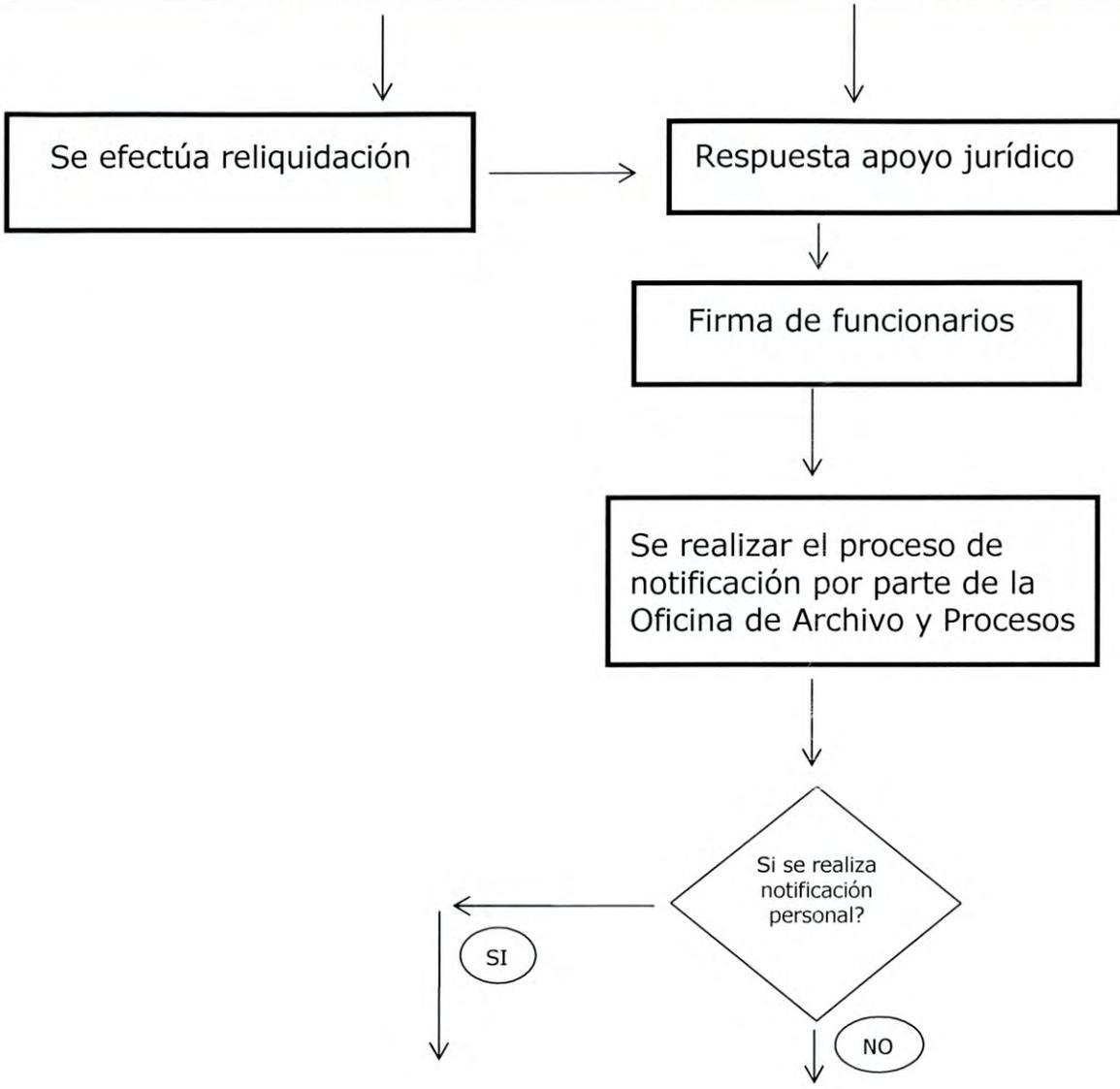
Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.13.02

Versión
03



	FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO ELECTRONICO Y FAX		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.02
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2017-04-28	Versión 03



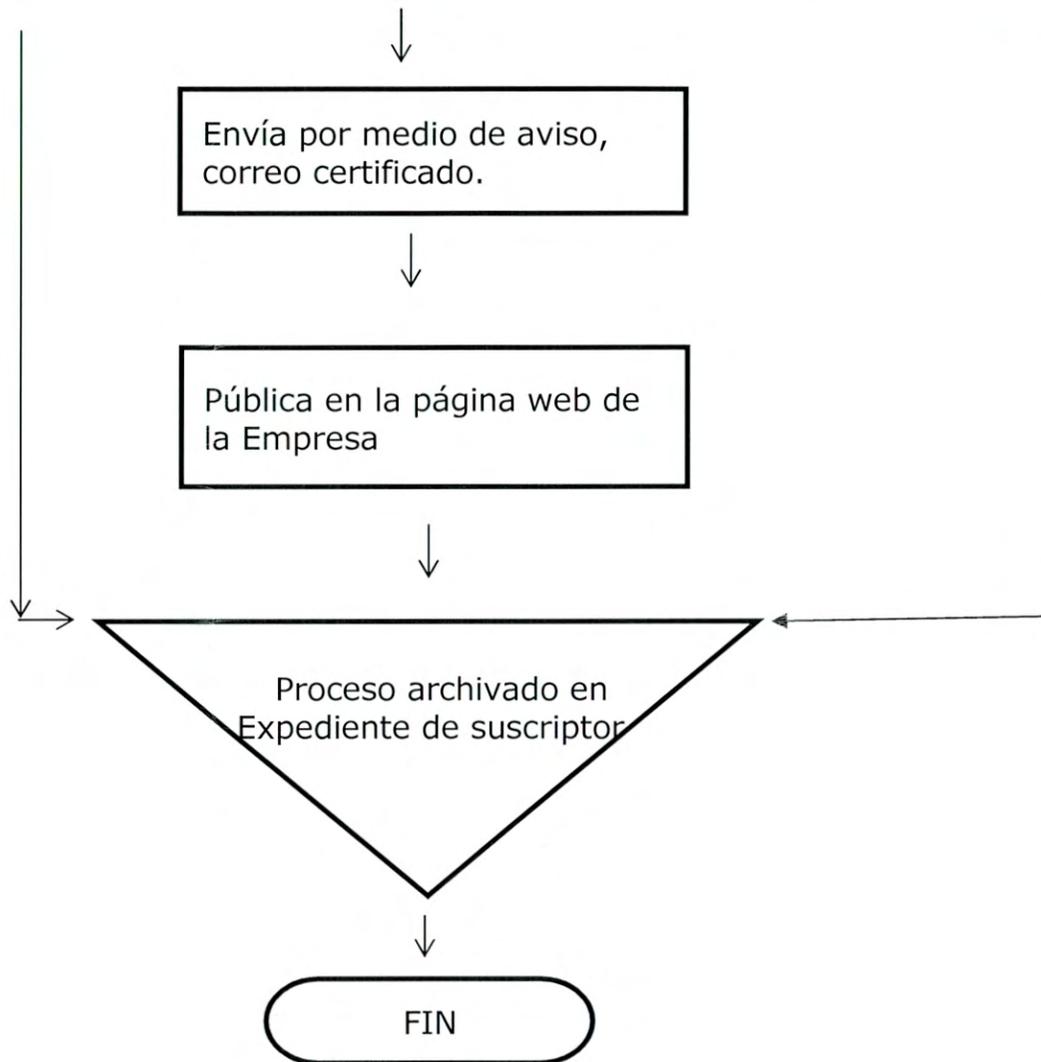


FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN Y ARCHIVO DE LAS PQRS ESCRITAS, VERBAL, TELEFÓNICA, CORREO ELECTRONICO Y FAX

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.02
Versión 03

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Ultima Modificación
2017-04-28



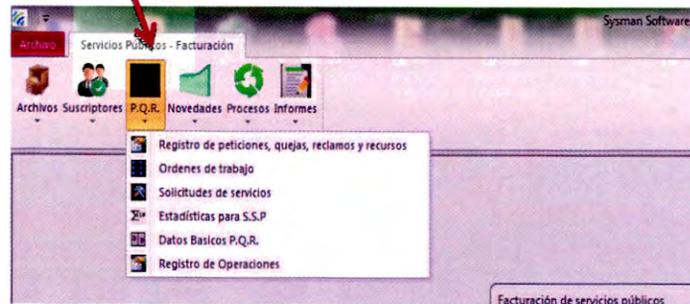
	PROTOCOLO GENERAR PQRS EN SYSMAN		Tipo de Documento Procedimiento
	Fecha de Elaboración 2017-04-28	Fecha Ultima Modificación 2017-04-28	Código 51.13.02
			Versión 01

PROTOCOLO 1: GENERAR PQRS EN SYSMAN

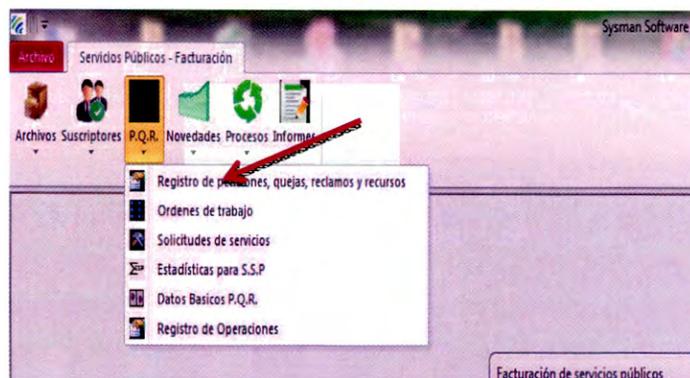
1. Ingresa al sistema de servicios públicos SYSMAN, debes tener clave y usuario.



2. Ingresa al menú PQR.

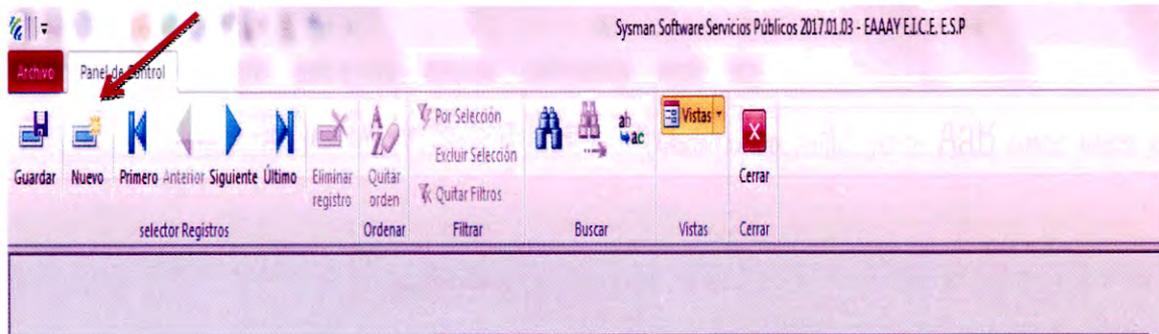


3. Ingresa al menú PQR/Registro de peticiones, quejas, reclamos y recursos.



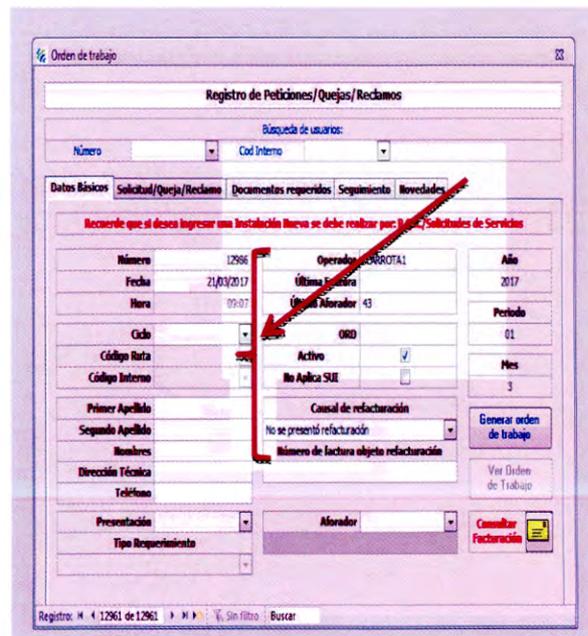
	PROTOCOLO GENERAR PQRS EN SYSMAN		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.02
	Fecha de Elaboración 2017-04-28	Fecha Última Modificación 2017-04-28	Versión 01

4. Ingresar al menú PQR/Registro de peticiones, quejas, reclamos y recursos/nuevo.



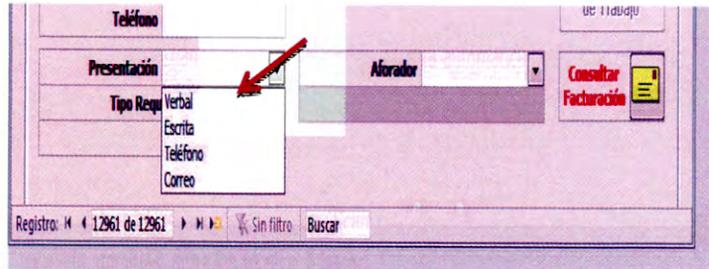
5. Ingresar al menú PQR/Registro de peticiones, quejas, reclamos y recursos/nuevo, Se ingresa la siguiente información:

- ✓ Ciclo.
- ✓ Código Ruta. (Cuando se ingresa el código de ruta automáticamente sale el código interno)
- ✓ Código Interno. (Cuando se ingresa el código interno automáticamente sale el código de ruta)
- ✓ Los datos del usuario cargan automáticamente como son Primer apellido, segundo apellido, nombres, dirección técnica, teléfono.

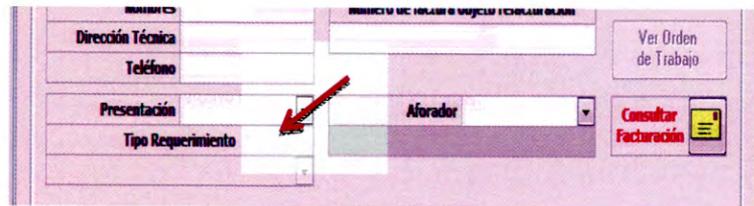


	PROTOCOLO GENERAR PQRS EN SYSMAN		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.02
	Fecha de Elaboración 2017-04-28	Fecha Última Modificación 2017-04-28	Versión 01

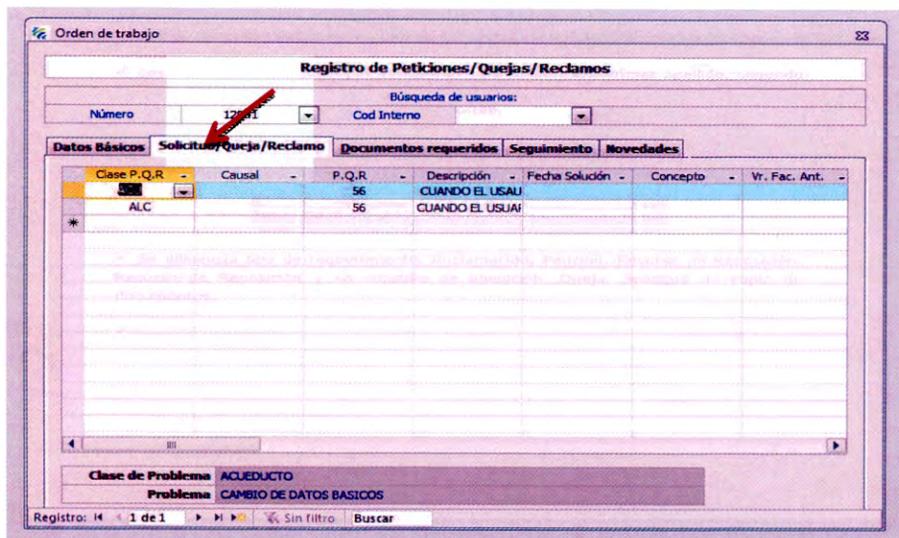
✓ Presentación: Verbal, escrita, teléfono, correo.



✓ Se diligencia tipo de requerimiento. Reclamación, Petición, Recurso de Reposición, Recurso de Reposición y en subsidio de apelación, Queja, Solicitud de copia de documentos.



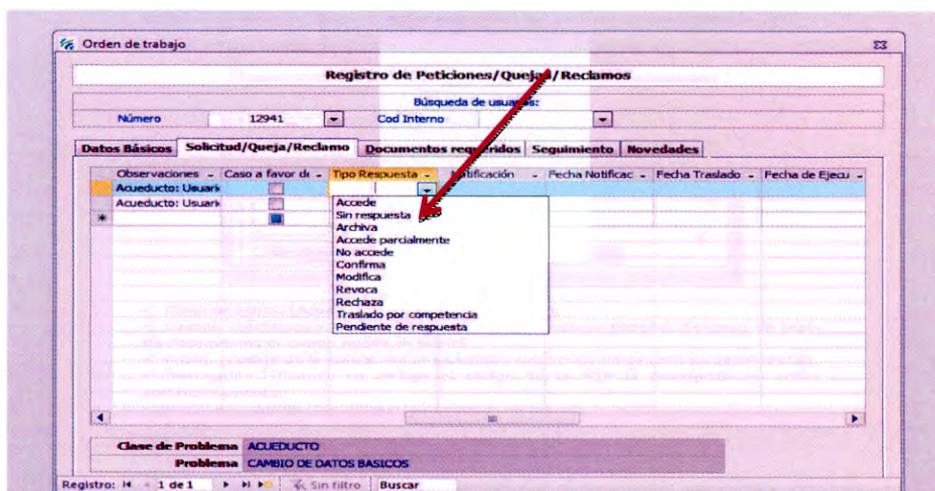
6. Posteriormente se pasa a la siguiente pestaña SOLICITUD/QUEJA/RECLAMO para diligenciar los siguientes datos:



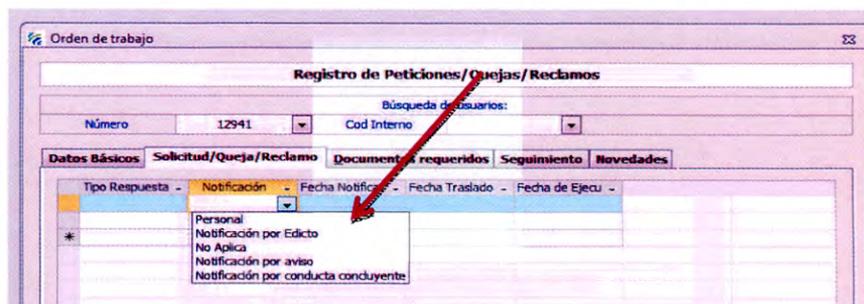
Clase P.Q.R.	Causal	P.Q.R.	Descripción	Fecha Solución	Concepto	Vr. Fac. Ant.
ALC		56	CUANDO EL USUAJ			
		56	CUANDO EL USUAJ			

	PROTOCOLO GENERAR PQRS EN SYSMAN		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.02
	Fecha de Elaboración 2017-04-28	Fecha Ultima Modificación 2017-04-28	Versión 01

- ✓ Clase de PQRS. (Acueducto, Alcantarillado y Aseo).
- ✓ Causal. (Facturación, Servicio e Instalación), cuando es Petición, Solicitud de copia de documentos el campo queda en blanco.
- ✓ P.Q.R. (Código de la causal según resolución No. 20161300011295 de 28/04/2016).
- ✓ Descripción. (Cuando se escoge el código de la PQR la descripción se activa automáticamente).
- ✓ Fecha de solución. (Se diligencia cuando se ha cerrado la PQR)
- ✓ Observaciones. Lo que solicita el suscriptor en relación a su petición, queja o reclamación, asimismo, se ingresa la información pertinente al resultado de la inspección y reliquidación según sea el caso.
- ✓ Tipo de respuesta. Accede, accede parcialmente, no accede, confirma, modifica, revoca, rechaza, traslado por competencia, pendiente de respuesta, sin respuesta, archiva.



- ✓ Notificación. Personal, No requiere notificación, Notificación por Aviso, Notificación por conducta concluyente, Pendiente o en trámite de notificación.

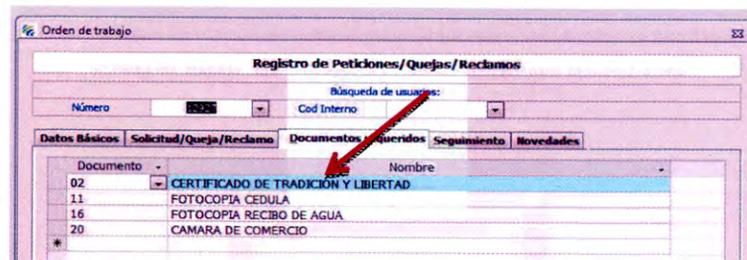


	PROTOCOLO GENERAR PQRS EN SYSMAN		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.02
	Fecha de Elaboración 2017-04-28	Fecha Ultima Modificación 2017-04-28	Versión 01

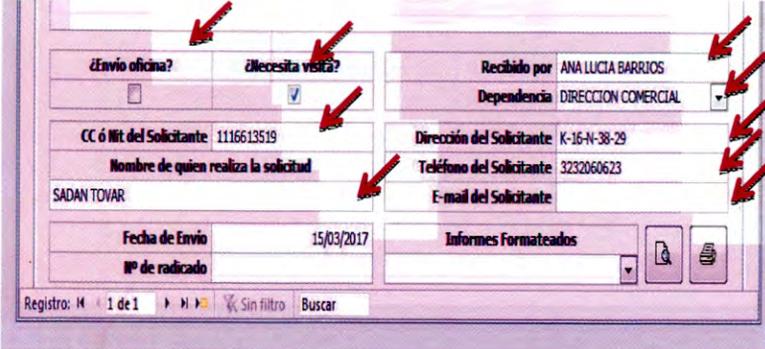
✓ Fecha de notificación. Día, mes año en el cual se notificó la respuesta de la Empresa.

✓ Fecha de traslado. Día, mes año en el cual se trasladó para respuesta a otra entidad.

7. Posteriormente se pasa a la siguiente pestaña DOCUMENTOS REQUERIDOS, esta pestaña se ingresa cuando se requiere hacer cambio de suscriptor, cambio de dirección, cambio de estrato. Este tipo de trámite no requiere ir a campo con inspección.

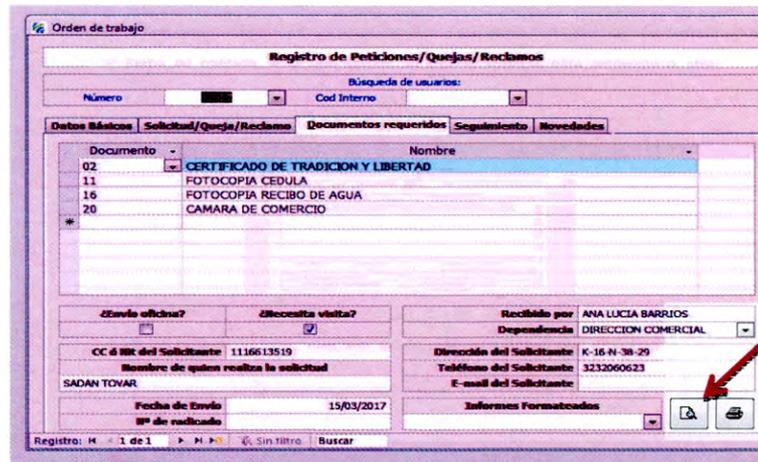


Se deben diligenciar los siguientes datos: Puntear si requiere visita o envió oficina, cedula del solicitante, nombre del solicitante, recibido por – nombre dl funcionario que decepciona la PQRS, dependencia – Dirección Comercial, dirección, teléfono y e-mail del solicitante.



	PROTOCOLO GENERAR PQRS EN SYSMAN		Tipo de Documento Procedimiento
	Fecha de Elaboración 2017-04-28	Fecha Ultima Modificación 2017-04-28	Código 51.13.02
			Versión 01

8. Se visualiza e imprime.



	FORMATO RECEPCIÓN DE PQRS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL		Tipo de Documento Formato
			Código 51.13.02.02
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2017-04-28	Versión 03

EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL
FORMATO UNICO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS
 YOPAL, fecha de la PQR

Fecha: _____ Hora: _____ Presentación: _____ No. PQR: _____

IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE

Nombre:	Uso:	Estrato:	Medidor:
Código de Ruta:	Lectura Anterior:	Lectura Actual:	Consumo:
Teléfono:	Código:	Periodo Atraso:	Dirección:

OBSERVACIONES DE LA PRESENTACIÓN

Tipo de Requerimiento: _____

El usuario se presentó ante Oficina de atención al usuario con el objeto de:

Reclamación	Observaciones	Solución dada al requerimiento	Fecha para resolver

Documentos presentados
Observaciones del Operador

Se necesita visita al predio verificación en la oficina
 Si fuere necesario autorizo la revisión intradomicialiaria a mis instalaciones

C.C.No.
Teléfono:

Auxiliar de PQR

Operador

Enviado a la dependencia de: _____
 Fecha de envió: _____
 Recibido por: _____



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.756-4

CONTROL DE RESPUESTAS A PQR ESCRITAS

Tipo de Documento

Formato

Código

51.13.02.03

Versión

01

Fecha de Elaboracion

2017-04-28

Fecha Última de Modificacion

2017-04-28

ITEM	FECHA ENTRADA	RADICADO ENTRADA	PETICIONARIO	QUEJA/SOLICITUD/ RECURSO	Nº DE PQR	SERVICIO	CÓDIGO INTERNO USUARIO	FECHA VENCIMIENTO	RESPONSABLE	CONSECUTIVO SALIDA	FECHA DE SALIDA	DIAS DE RESPUESTA	RESPUESTA
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													

4



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.756-4

CONSOLIDADO CONTROL DE RESPUESTAS A PQR ESCRITAS

Tipo de Documento

Formato

Código

51.13.02.05

Versión

01

Fecha de Elaboracion

2017-04-28

Fecha Última de Modificacion

2017-04-28

ITEM	FECHA ENTRADA	RADICADO ENTRADA	PETICIONARIO	QUEJA/SOLICITUD/ RECURSO	Nº DE PQR	SERVICIO	CÓDIGO INTERNO USUARIO	FECHA VENCIMIENTO	RESPONSABLE	CONSECUTIVO SALIDA	FECHA DE SALIDA	DIAS DE RESPUESTA	RESPUESTA
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													



PLANILLA DE CONTROL DE LAS PQRS

Fecha de Elaboración:
2017-04-28

Fecha ultima Modificación :
2017-04-28

Tipo de documento
Formato
Código
51.13.02.07
Versión
01

PLANILLA PARA EL CONTROL DE LAS PQR ESCRITAS

No.

No.	REVISIÓN DIRECTOR COMERCIAL				REVISIÓN OFICINA JURIDICA				FIRMA DE GERENCIA				FECHA RADICA ARCHIVO	FECHA DEVOLUCIÓN ARCHIVO
	FECHA ENTREGA	NOMBRE FUNCIONARIO	FECHA DEVOLUCIÓN	NOMBRE FUNCIONARIO	FECHA ENTREGA	NOMBRE FUNCIONARIO	FECHA DEVOLUCIÓN	NOMBRE FUNCIONARIO	FECHA ENTREGA	NOMBRE FUNCIONARIO	FECHA DEVOLUCIÓN	NOMBRE FUNCIONARIO		



FORMATO DE INSPECCIÓN DE CAMPO PQR

Tipo de Documento Formato

Código 51.13.02.08

Fecha de Elaboracion 2008-09-24

Fecha Ultima Modificacion 2017-04-28

Versión 03

FECHA	D	M	AÑO	HORA INICIAL	HORA FINAL	FUNCIONARIO RESPONSABLE			No. P.Q.R

REV. INTER.	REV. EXT.	CAUSA

EL FORMATO SE DILIGENCIA TOTALMENTE, EXCEPTO CUANDO: 1. LA INSPECCIÓN ES EXTERNA 2. VERIFICAR SI CORRIGIÓ FUGA 3. POR CAUSA ES EVIDENTE.

DATOS DEL SUScriptor O USUARIO

NOMBRE	CEDULA	CÓDIGO
DIREC:	BARRIO	EST

DATOS DEL EQUIPO DE MEDICIÓN

DIAMETRO	TIPO	UBICACIÓN	ESTADO
	VOLUMETRICO	PISO	CÚPULA ROTA
NÚMERO	VELOCIDAD	MURO	FICHERO SUELTO
CLASE	COMPUESTO	NICHO	INVERTIDO
LECTURA			

DATOS DE LAS INSTALACIONES HIDRÁULICAS

TIPO DE SERVICIO:	AC	AL	PRECINTO EN BUEN ESTADO?	SI	NO	ESTADO	CANT. PUNTOS HIDRA.				
TANQUE SUBTERRA	SI	NO	CAP.	M ³	FLOTADOR T.S.	SI	NO	B	R	M	SERVICIO CORTADO
TANQUE AÉREO	SI	NO	CAP.	M ³	FLOTADOR T.A.	SI	NO	B	R	M	S.SUSPENDIDO
TANQUE LAVADERO	SI	NO	CAP.	M ³	CUANTOS TANQUES	FILTRACIÓN		PRESUNTO FRAUDE			
REGISTRO CONTROL	SI	NO	CLASE	PÉRDIDA LITROS POR MINUTO		SI	NO	PRESUNTO ILEGAL			
FUGA PERCEPTIBLE	SI	NO	CANT	M ³	SUScriptor-PROPIETARIO	SI	NO	MEDIDOR DAÑADO			
FUGA IMPERCEPTIBLE	SI	NO	CANT	M ³	UBICACIÓN F.:	Cocina	Baños	Dormitorios	Garaje	Patio	DIAMETRO ACOMETIDA

DATOS GENERALES

ACTIVIDAD ECONOMICA	No. DE HABITANTES	ADULTOS	MENORES	No. de pisos		
LAV. DE CARROS	SI	NO	TIPO DE VIVIENDA			
HOTEL	SI	NO	CON PISCINA	APARTA-ESTUDIO	APARTAMENTO	PROPIEDAD HORIZONTAL
C. DE SALUD/HOSP.	SI	NO	CASA - LOTE	MULTIUSUARIO	CASA NORMAL	CAMBUCHE
SERVICIO (Restaurante, Funeraria, Supermercado, C. Educativo, Lavandería)	SI	NO	INQUILINATO	Cuántas piezas	Colectivo	Habitantes por pieza
BAÑOS	1	2	3	USO DE VIVIENDA		
	RESIDENCIAL	COMERCIAL	INDUSTRIAL	OFICIAL	OTRO	

RESULTADO DE LA REVISIÓN

1.Tapa trabada	10.Alto consumo confirmado	19.Amerita cambio de uso	28.Mala calidad del servicio.	37.Suministro a otro predio	46.Medidor instalado correctamente
2.Cajilla sin medidor	11.Acometida modificada	20.Bajo consumo confirmado	29.Habitada con servicio	38.Suspendido por mutuo acuerdo.	47.Medidor no amerita cambio
3.No se encontró usuario adulto	12.Acometida con fuga	21.Cobro inoportuno	30.Mas de 1 matricula.	39.Medidor amerita alzada	48.Medidor no registra consumo
4.No se pudo efectuar la revision	13.Fuga en la bajante del tanque aéreo	22.Cobro múltiple	31.Matricula anulada	40.Medidor para retirar	49.Medidor registra consumo
5.Obstruccion en la acometida	14.Fuga en cisterna del baño	23.Cobro por promedio	32.No se localiza inmueble	41.Medidor recientemente cambiado	50.Medidor retirado por la empresa
6.Predio con servicio directo.	15. Fuga en regadera o lavamanos	24.Direccion incorrecta	33.No permiten ingreso	42.Medidor dentro de rejás	51.Medidor sin cajilla
7.Servicio suspendido	16.Amerita prueba hidrostática	25.Error en aforo	34.No se localiza acometida	43.Medidor cuenta cruzada	52.Peticion cambio de medidor
8.Sin acometida	17.Requiere prueba con Geófono	26.Falla en la conexión	35.Predio demolido	44.Medidor dio la vuelta	53.Traslado de medidor
9.Acometida con servicio normal	18.Amerita cambio de registro	27.Falla en la presta. del servicio	36.Predio deshabitado	45.Medidor en mal estado	54. Otros

Anomalia No:

OBSERVACIÓN DEL INSPECTOR:

INFORME FINAL

ATENTAMENTE INFORMO QUE SE HA DETECTADO LA SIGUIENTE ANOMALIA EN SU PREDIO:

FUGA IMPERCEPTIBLE	FUGA PERCEPTIBLE	MEDIDOR DAÑADO	OTRO

FUNCIONARIO

NOMBRE IDENTIFICACIÓN Y FIRMA DEL SUScriptor O USUARIO

NOMBRE:	NOMBRE:	FIRMA
	IDENTIFICACION:	
FIRMA DEL FUNCIONARIO	TELEFONO:	

TESTIGO	NOMBRE:	IDENTIDAD	TELEFONO

Los daños reportados en este formato, deben ser corregidos por el usuario e informar oportunamente a la Empresa, para verificación en el predio. La Empresa realiza inspección interna, facultados en la Ley 142 de 1994 artículo 146 y Contrato de Condiciones Uniformes Cláusula Décima Segunda.

Carrera 19 No. 21-34 * Teléfonos: (8) 6345001 - (8) 6342636

Línea de Atención al Cliente 116*www.eaaay.gov.co* E-mail eaaay@eaaay.gov.co* Yopal - Casanare

	PROCEDIMIENTO DE MICROMEDICIÓN		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.03
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Micromedición.

RESPONSABLE: Profesional de PQR.

OBJETIVO: Medir los consumos y tener equipos de micro medición funcionando adecuadamente, Reducir el Índice de Agua No Contabilizada.

ALCANCE: Inicia con la identificación de novedades y anomalías y termina con la reposición de medidores.

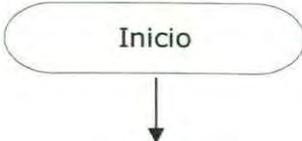
INSUMO: Reportes de las anomalías generadas en el proceso de facturación por concepto de fallas en los equipos de medición.

PRODUCTO: Medidores instalados

USUARIOS: Gerencia, Director Comercial, Profesional PQR, Suscriptores, Entidades de Inspección y Vigilancia.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES: Medidor: El sistema de Medición de Consumo establece de manera clara un determinado consumo correspondiente a una unidad familiar establecida a través del proceso de lectura de medidores.

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Se identifican los distintos tipos de anomalías de los equipos de micro medición en las actividades del proceso de facturación.		Auxiliar administrativo facturación	Reporte anomalías del Sistema de Información Comercial



PROCEDIMIENTO DE MICROMEDICIÓN

Tipo de Documento

Procedimiento

Código

51.13.03

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2014-12-19

Versión

02

Se genera reporte de anomalías para realizar la respectiva verificación en terreno	↓ Identificar Anomalías en Equipos de Micro Medición	Auxiliar administrativo de medidores	Reporte del Sistema de Información Comercial
Se entrega a los inspectores las planillas generadas por medio del Sistema de Información Comercial para que realicen la respectiva verificación en terreno	↓ Entregar Planillas	auxiliar administrativo de medidores	Planilla de Anomalías con rutas
Inspector realiza verificación en campo	↓ Realizar Inspecciones	Inspector	51.13.03.01 Formato Inspección de PQR
Se recepciona el trabajo realizado en terreno por cada uno de los inspectores en el que se verificaron las causas de las anomalías.	↓ Recepción de Trabajo en Campo	Auxiliar administrativo de micro medición	Planilla de Anomalías verificadas e identificación de causas de anomalías
Se realiza análisis de los informes entregados por los inspectores para identificar que equipos presentan fallas o están dañados.	↓ Análisis de Inspección	Auxiliar administrativo de micro medición	Planilla de anomalías y/o formatos de inspección
Si el equipo presenta fallas de medición, se envía comunicación informando el retiro temporal del medidor para realizar prueba de calibración indicando fecha, hora y motivo del retiro.	↓ Comunicación Retiro Temporal del Medidor ↓	Auxiliar administrativo de micro medición	51.13.03.03 Formato Acta Retiro de Medidor



PROCEDIMIENTO DE MICROMEDICIÓN

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.13.03

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Última Modificación
2014-12-19

Versión
02

Se elabora el acta de retiro temporal del equipo de medición y se entrega orden la orden de retiro al inspector.		Auxiliar administrativo de micro medición	51.13.03.03 Formato Acta Retiro de Medidor
Inspector realiza el retiro el medidor e instala equipo provisional, dejando constancia en acta de los datos y estado de los equipos, el suscriptor o usuario debe suscribir el acta de retiro		Inspector	Informe/51.13.03.03 Formato Acta Retiro de Medidor
Se recepciona equipo e informe de retiro, se registran los datos, lecturas del medidor retirado y del medidor provisional en el Sistema Información Comercial		Auxiliar administrativo de micro medición	Registro en el Sistema de Información Comercial
Se remite equipo de micro medición al laboratorio de metrología a pruebas de calibración.		Auxiliar administrativo de micro medición	Relación de entrega
Si el medidor supera la prueba de calibración, se elabora el acta de reinstalación y notificar resultados.		Auxiliar administrativo de micro medición	Resultados de la prueba de calibración 51.13.03.06 Reinstalación Medidor
Se elabora acta y orden de reinstalación del equipo y remisión de resultados al suscriptor o usuario.		Auxiliar administrativo de micro medición	51.13.03.06 Reinstalación Medidor



PROCEDIMIENTO DE MICROMEDICIÓN

Tipo de Documento

Procedimiento

Código

51.13.03

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2014-12-19

Versión

02

<p>Se hace reinstalación del equipo de micromedición, entrega resultados de la prueba de calibración, elabora acta con constancia del estado, lectura de equipo provisional y del reinstalado, suscribe acta el suscriptor o usuario.</p>		<p>Inspector</p>	<p>Informe/51.13.03.06 Reinstalación Medidor</p>
<p>Se recepciona informe de reinstalación del equipo de micromedición, se registra en el Sistema Información Comercial los datos, lectura de los medidores provisional, reinstalado y los resultados de prueba de calibración.</p>		<p>Auxiliar administrativo de micro medición</p>	<p>Registro en el Sistema de Información Comercial</p>
<p>Si el medidor no supera prueba de calibración, se elabora el acta de entrega, notificando los resultados de la prueba de calibración y necesidad de reposición del medidor.</p>		<p>Auxiliar administrativo de micro medición</p>	<p>51.13.03.04 Reposición de Medidor</p>
<p>Se realiza entrega del equipo de micromedición y resultados de la prueba de calibración, se suscribe acta de entrega con suscriptor o usuario.</p>		<p>Inspector</p>	<p>Informe/51.13.03.05 Acta de entrega del medidor.</p>
<p>Se recepciona el informe de entrega del equipo de micro medición y se registra en el Sistema Información Comercial los datos y lectura del medidor entregado y los resultados de prueba de calibración.</p>		<p>Auxiliar administrativo de micro medición</p>	<p>Registro en el Sistema de Información Comercial</p>



PROCEDIMIENTO DE MICROMEDICIÓN

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.13.03

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Última Modificación
2014-12-19

Versión
02

<p>Si en inspección ocular en terreno el equipo de micro medición presenta daños evidentes, se realiza la primera notificación al suscriptor o usuario del daño identificado en el equipo de micro medición con la información sobre compra en el mercado o venta por la EAAAY del equipo</p>		<p>Auxiliar administrativo de micro medición</p>	<p>51.13.03.02 Formato Compra de Medidor por Reposición</p>
<p>Si usuario atiende positivamente notificación de reposición se recepciona solicitud y equipo de micro medición con factura de compra y certificado de calibración, o solicitud de venta por la EAAAY, en uno u otro caso se registran datos del equipo en el Sistema de Información Comercial. Se remite equipo y documentos a la oficina de medidores.</p>		<p>Auxiliar administrativo de ATC</p>	<p>Solicitud registrada en el Sistema de Información Comercial</p>
<p>Se remite equipo de micro medición al laboratorio de metrología</p>		<p>Auxiliar administrativo de micro medición</p>	<p>Sello de entrada del equipo en la solicitud</p>
<p>Se entrega equipo y orden de instalación del equipo de micro medición al Inspector</p>		<p>Auxiliar administrativo de micro medición</p>	<p>Solicitud con documentación</p>
<p>Se instala equipo de micro medición nueva, entrega al usuario el equipo de micro medición retirada, se deja constancia del estado y datos del equipo instalado y retirado y se suscribe acta de entrega con suscriptor o usuario.</p>		<p>Inspector</p>	<p>Informe/acta de instalación</p>

PROCEDIMIENTO DE MICROMEDICIÓN

Tipo de Documento

Procedimiento

Código

51.13.03

Fecha de Elaboración

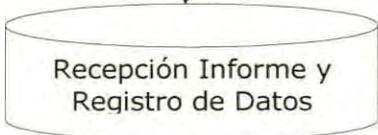
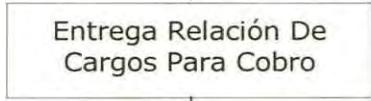
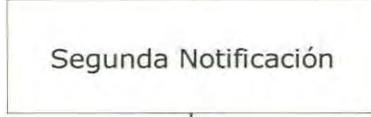
2008-09-24

Fecha Última Modificación

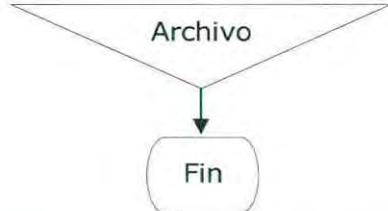
2014-12-19

Versión

02

<p>Se hace recepción informe de instalación del equipo de micro medición y se registra en el Sistema Información Comercial los datos y lectura del medidor instalado y del retirado</p>		<p>Auxiliar administrativo de micro medición</p>	<p>Registro en el Sistema de Información Comercial</p>
<p>Se elabora reporte de equipos instalados para cobro de materiales y mano de obra y se remite a ATC para cerrar solicitud</p>		<p>Auxiliar administrativo de micro medición</p>	<p>Informe de equipos instalados</p>
<p>Se registra en el Sistema de Información Comercial al suscriptor correspondiente los conceptos y valores a cobrar</p>		<p>Auxiliar administrativo de ATC</p>	<p>Registro en el Sistema de Información Comercial</p>
<p>Se revisa la relación de suscriptores notificados para establecer quienes hicieron caso omiso a la primera notificación y se inicia procedimiento de notificación por segunda vez.</p>		<p>Auxiliar administrativo de micro medición</p>	<p>Oficio con radicado</p>
<p>Si usuario atiende positivamente se expide segunda notificación</p>		<p>Auxiliar administrativo de ATC</p>	<p>Solicitud registrada en el Sistema de Información Comercial</p>

	PROCEDIMIENTO DE MICROMEDICIÓN		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.03
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

<p>Se inicia proceso administrativo para instalación de medidor por parte de la empresa y con cargo al suscriptor y/o suspensión del servicio (si la EAAAY no cuenta con el equipo de medida para la venta).</p>		Auxiliar administrativo de ATC	Solicitud registrada en el Sistema de Información Comercial
<p>Se suspende servicio</p>		Auxiliar administrativo de ATC	Solicitud registrada en el Sistema de Información Comercial
<p>Se organiza la documentación para cada uno de los códigos de suscriptores y radica en archivo para adjuntar al expediente de cada suscriptor.</p>		Auxiliar administrativo de medidores	Planilla de archivo

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 51.13.03.01 Formato Instalación y Reposición de Medidores
- 51.13.03.02 Formato Compra de Medidor Reposición
- 51.13.03.03 Formato Acta Retiro de Medidor
- 51.13.03.04 Formato de Reposición de Medidores
- 51.13.03.05 Formato Acta Entrega de Medidor
- 51.13.03.06 Formato Reinstalación del Medidor
- Ley 142 de 1994, Contrato de Condiciones Uniformes.



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

PROCEDIMIENTO DE MICROMEDICIÓN

Tipo de Documento

Procedimiento

Código

51.13.03

Fecha de Elaboración

2008-09-24

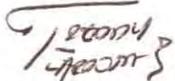
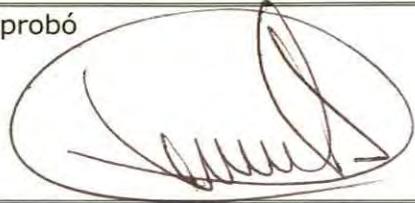
Fecha Última Modificación

2014-12-19

Versión

02

4. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
		
Eva María concha Líder del Proceso	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC	Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal

	COMPRA DE MEDIDOR POR REPOSICIÓN		Tipo de Documento
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Formato Código 51.13.03.02
			Versión 02

113.00.16.01. <<Consecutivo de carta>>

Yopal, <<Fecha Generación>>

Señor (a)

PROPIETARIO: <<Nombre del Suscriptor>>

Dirección: <<Dirección>>

Código Interno: <<Código Interno>>

Código De Ruta: <<Código de Ruta>>

Usuario (a) de Servicios Públicos Domiciliarios

E.A.A.Y. E.I.C.E. E.S.P.

Yopal.

Asunto: COMPRA DE MEDIDOR.

NOVEDAD: xxxxxxxx

Respetuoso Saludo Sr. Usuario (a);

La Empresa EAAAY EICE ESP a través de la visita realizada a su predio, le informa que debe realizar la reposición de su medidor para garantizar un correcto aforo, y por esta razón lo invita para que en un término de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha del recibido de la presente comunicación, usted pueda adquirir el micro medidor en la E.A.A.Y y/o en el comercio local. Y presentarlo a la oficina de **ATENCIÓN AL CLIENTE** para proceder a su instalación. Una vez cumplido el término señalado y el usuario no ha presentado el medidor, en virtud de los artículos 135, 144 y 145 de la Ley 142 de 1994, el numeral 5 de la cláusula decima segunda del Contrato de Condiciones Uniformes, la EAAAY EICE ESP se permite informarle que procederá a realizar la instalación de un equipo de medición con las siguientes características Micro medidor de velocidad R.80 de 1/2 marca CONTROLAGUAS

Vale señalar, que por concepto de la reposición del medidor la EAAAY EICE ESP facturará los siguientes valores: SETENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS SETENTA Y TRES MIL PESOS (\$79.973) Por concepto del micro medidor y DIEZ MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS (\$10.556) correspondiente a los costos de instalación del mismo.

Es importante indicar, que el valor total asciende a la suma de NOVENTA MIL QUINIENTOS VEINTI NUEVE PESOS (\$90.529), los cuales serán diferidos en seis (6) plazos, los cuales se reflejarán en las próximas facturas.

Cordialmente;

EVA MARIA CONCHA
Profesional de PQR

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

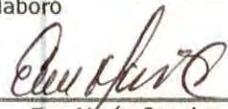
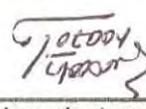
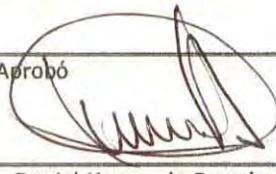
GESTION DOCUMENTAL:

Original: Destinatario

Copia 1: Archivo Serie Documental

	COMPRA DE MEDIDOR POR REPOSICIÓN		Tipo de Documento Formato
			Código 51.13.03.02
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Versión 02

APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Eva María Concha Líder del Proceso	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC	Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	ACTA DE RETIRO DE MEDIDOR		Tipo de Documento
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2014-12-19	Formato Código 51.13.03.03
			Versión 02

113.00.16.01. <<Consecutivo de carta>>

Yopal <<Fecha Generación>>

Señor (a)

<<Nombre del Suscriptor>>

Dirección: <<Dirección>>

Código Interno: <<Código Interno>>

Código De Ruta: <<Código de Ruta>>

Usuario (a) de Servicios Públicos Domiciliarios

E.A.A.Y. E.I.C.E. E.S.P.

Yopal.

NÚMERO <<Medidor>> <<Lec. Actual>>

Cordial Saludo,

La ley 142 de 1994 establece en su artículo **145: Control sobre el funcionamiento de los medidores.** Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para **verificar su estado.**

De igual forma le comunicamos que usted. Como suscriptor y/o usuario del inmueble puede estar presente en la revisión técnica del equipo de medida en el laboratorio.

Por lo tanto la EAAAY había comunicado con anterioridad la necesidad de retirar el medidor y se está realizando dicha actividad.

De no permitir el retiro del medidor se procederá a suspender el servicio de acuerdo a la ley 142 de 1994 artículos 140 y 145, y el contrato de condiciones uniformes en su capítulo IV numeral 3.16.

MEDIDOR RETIRADO N° _____ FECHA DE RETIRO

CLASE _____ LECTURA _____

FABRICANTE _____

ESTADO DEL MEDIDOR QUE SE RETIRA _____

MEDIDOR PROV INSTALADON° _____

	ACTA DE RETIRO DE MEDIDOR		Tipo de Documento
			Formato
Fecha de Elaboración 2008-09-24		Fecha Última Modificación 2014-12-19	Código 51.13.03.03
			Versión 02

FECHA INSTALACION _____

CLASE _____ LECTURA _____

FABRICANTE _____

OBSERVACIONES _____

RECIBIDO POR _____

RESPONSABLE _____

NOMBRE DEL SUScriptor O USUARIO NOMBRE DE QUIEN RETIRA EL MEDIDOR

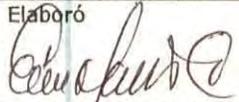
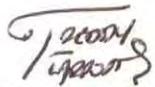
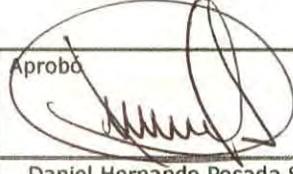
TESTIGO1: _____

TESTIGO2: _____

Elaboro: Técnico Medidores

VoBo: Profesional P.Q.R

APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Eva María Concha Líder del Proceso	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC	Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	REPOSICION DE MEDIDOR		Tipo de Documento
			Formato
			Código 51.13.03.04
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

113.00.16.01.

Yopal, 02 de julio de 2014

Señor (a)

«PROPIETARIO» <<Nombre del Suscriptor>>

Dirección: <<Dirección>>

Código Interno: <<Código Interno>>

Código De Ruta: <<Código de Ruta>>

Usuario (a) de Servicios Públicos Domiciliarios

E.A.A.A.Y. E.I.C.E. E.S.P.

Yopal.

Asunto: REPOSICION DE MEDIDOR

Respetuoso Saludo Sr. Usuario (a);

De manera atenta nos permitimos informarle que de acuerdo a las pruebas realizadas en laboratorio, N° MEDIDOR, «F7» lectura, «F8» PRESENTA LA NOVEDAD«F9» MANUAL, por lo tanto es necesario **reemplazarlo** por un medidor nuevo.

De acuerdo al Contrato de Servicios Públicos, la Ley 142, la Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan y que este sea el elemento principal del precio que se cobre en las facturas.

Por este motivo le comunicamos que usted debe realizar el cambio de su equipo de micromedición, observando las siguientes características: técnicas Medidor de velocidad, de media pulgada, **R 160, R100 o R80**, El equipo puede adquirirlo en la E.A.A.A.Y y/o en el comercio local donde crea conveniente.

Señor(a) suscriptor, la Empresa le informa que dentro de los 10 días siguientes a la fecha del recibido de la presente comunicación, usted puede adquirir el equipo de micro medición y traerlo a la oficina de **ATENCIÓN AL CLIENTE** para ser instalado, por el personal operativo. Pasado este tiempo la EAAAY procederá a instalarle un medidor el cual será facturado.

Para mayor información comunicarse al teléfono 6322708 6322728 6322729 extensión 102 atención al cliente o dirigirse a la EAAAY donde con el mayor gusto lo atenderemos

Cordialmente;

EVA MARIA CONCHA

Profesional de P.Q.R.

Elaboró:

Revisó:

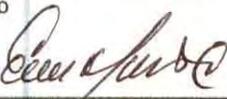
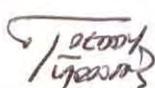
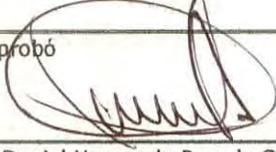
GESTION DOCUMENTAL:

Original: Destinatario

Copia 1: Archivo Serie Documental

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.- E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	REPOSICION DE MEDIDOR		Tipo de Documento
			Formato
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2014-12-19	Código 51.13.03.04
		Versión 02	

APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Eva María Concha Líder del Proceso	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC	Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal

	ACTA ENTREGA DE MEDIDOR		Tipo de Documento
			Formato
			Código 51.13.03.05
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2014-12-19	Versión 02

113.00.16.01. <<Consecutivo de carta>>

Yopal, <<Fecha Generación>>
 Señor (a)
 <<Nombre del Suscriptor>>
 Dirección: <<Dirección>>
 Código Interno: <<Código Interno>>
 Código De Ruta: <<Código de Ruta>>
 Usuario (a) de Servicios Públicos Domiciliarios
 E.A.A.Y. E.I.C.E. E.S.P.

Cordial Saludo

De acuerdo a lo preceptuado en la Resolución CRA 413 de 2006 y la Circular Externa SSPD 006 de 2007, la EAAAY EICE se permite hacer entrega del equipo de medición, con las siguientes especificaciones técnicas:

MEDIDOR ENTREGADO N° _____

FECHA DE ENTREGA _____

CLASE _____ LECTURA _____ FABRICANTE _____

ESTADO DEL MEDIDOR EN QUE SE ENTREGA

FRENADO _____	SIN SELLO _____
NUBADO _____	SIN ELEMENTO DE REGISTRO _____
UNIDAD DE REGISTRO ROTA _____	CUERPO ROTO _____
DAÑO EN LA ESFERA _____	CON AGUA EN LA ESFERA _____

OBSERVACIONES:

RECIBIDO POR _____

RESPONSABLE _____

NOMBRE DEL SUScriptor O USUARIO NOMBRE DE QUIEN ENTREGA EL MEDIDOR

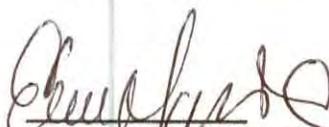
	ACTA ENTREGA DE MEDIDOR		Tipo de Documento
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Formato Código 51.13.03.05 Versión 02

TESTIGO1: _____

TESTIGO 2: _____

RECIBIDO POR: _____

RESPONSABLE: _____

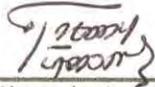
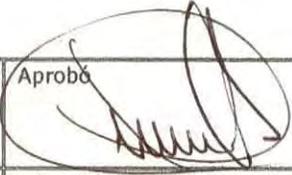

VoBo PROFESIONAL P.Q.R

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

APROBÓ

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Eva María Concha Líder del Proceso	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la DirecciónSGC	Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por:
01	2008-09-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal

	REINSTALACIÓN DE MEDIDOR		Tipo de Documento
			Formato Código 51.13.03.06
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

113.00.16.01. (CONSECUTIVO MANUAL)

Yopal, 10 de marzo de 2014

Señor (a)

<<Nombre del Suscriptor>>

Dirección: <<Dirección>>

Código Interno: <<Código Interno>>

Código De Ruta: <<Código de Ruta>>

Usuario (a) de Servicios Públicos Domiciliarios

E.A.A.Y. E.I.C.E. E.S.P.

Yopal.

ASUNTO: REINSTALACIÓN DE MEDIDOR

Respetuoso saludo sr: Usuario(a)

De manera atenta me permito informarle que se realizó verificación de su equipo de medición N° <<Medidor Inicial>> LECT <<Lec. Actual>>, Según prueba de laboratorio se encuentra con la novedad de que **SUPERO LAS PRUEBAS DE CALIBRACION** según la norma NTC 1063-3, por lo tanto se está realizando su reinstalación.

Señor(a) suscriptor(a) agradecemos altamente la colaboración que prestó al personal técnico de la E.A.A.Y, por permitir el retiro temporal del equipo de medición.

Para mayor información comunicarse al teléfono 6322708 6322728 6322729 extensión 102 atención al cliente o dirigirse a la EAAY donde con el mayor gusto lo atenderemos.

NOTA: si su equipo de medición presenta problemas de nubosidad para el aforo de lecturas, se recomienda reponer el medidor.

Cordialmente,

Profesional de P.Q.R

	REINSTALACIÓN DE MEDIDOR		Tipo de Documento
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Formato Código 51.13.03.06 Versión 02

MEDIDOR RETIRADO PROV N° _____

FECHA DE RETIRO _____

CLASE _____ LECTURA _____

FABRICANTE _____

MEDIDOR REINSTALADO N° _____

FIRMA DEL SUScriptor _____

CLASE _____ LECTURA _____

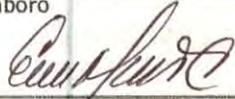
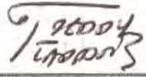
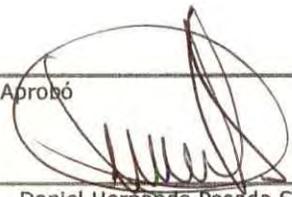
FIRMA DEL FUNCIONARIO _____

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

APROBÓ

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Eva María Concha Líder del Proceso	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC	Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por:
01	2008-09-24	Todos	Aprobación Inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal