

	PROCEDIMIENTO ALTO CONSUMO	Código: SC-PQRS-PRO-001
		Versión:01
		Fecha de Aprobación:
		Página: 1 de 12

1. OBJETIVO:

Recibir y dar trámite a los requerimientos por alto consumo efectuados por el usuario.

2. RESPONSABLE:

Coordinador de Servicio al Cliente

3. ALCANCE:

Se inicia con la recepción del requerimiento y se finaliza con la respuesta favorable o desfavorable al mismo.

4. DEFINICIONES:

Petición: Puede ser la solicitud de forma verbal o escrita donde se solicite a la empresa su intervención en un asunto puntual y concreto. La petición puede ser que realicen una acción o simplemente solicitar cierta información.

Queja: Es la inconformidad que presenta el usuario, ya sea de manera verbal o escrita, para mostrar su disgusto hacia cierto proceso, ejecutivo de atención o departamento de una empresa.

Reclamo: Es la demanda de un servicio que hace el cliente, ya sea de manera verbal o escrita de insatisfacción por el incumplimiento de un derecho que no se ha respetado o se ha visto amenazado, ocasionado por la mala prestación del servicio o fallas en el producto.

Sugerencia: Cualquier expresión verbal o escrita de recomendación entregada por el cliente con el propósito de mejorar el servicio y/o los productos ofrecidos.

PQRS: Hace referencia al proceso mediante el cual una empresa gestiona las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que realizan los clientes.

Alto Consumo: Porcentaje de m³ por encima del promedio registrado. (35% si el promedio es de 40m³ o mas, 65% si el promedio es de menos de 40m³.)

Fuga perceptible: Se establece como la fuga que se puede observar a simple vista por parte del funcionario encargado de llevar a cabo la revisión.

Fuga imperceptible: Es la fuga interna que requiere la utilización de equipos especializados como el geófono para que se localice su ubicación exacta.

	PROCEDIMIENTO ALTO CONSUMO	Código: SC-PQRS-PRO-001
		Versión:01
		Fecha de Aprobación:
		Página: 2 de 12

Trámite: Gestión o diligenciamiento que se realiza para obtener un resultado.

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

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

Factura: Es un documento comercial que registra la información relativa a la compra o venta de un bien o servicio.

Desviación Significativa: Se entiende por desviaciones significativas, los aumentos o reducciones inesperados en los consumos realizados en un período de facturación específico, en comparación con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral o de los últimos seis períodos si la facturación es mensual. Sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación

- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);
- c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio.

Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

Serviweb: Plataforma en línea que permite a las empresas de servicios públicos gestionar y administrar sus servicios de manera más eficiente y efectiva. Este tipo de sistema está diseñado específicamente para empresas que brindan servicios públicos domiciliarios, como electricidad, gas, agua y alcantarillado, entre otros.

Algunas de las características comunes de un sistema comercial web para empresas de servicios públicos domiciliarios incluyen:

	PROCEDIMIENTO ALTO CONSUMO	Código: SC-PQRS-PRO-001
		Versión:01
		Fecha de Aprobación:
		Página: 3 de 12

Gestión de cuentas de usuario: Los clientes pueden registrarse en la plataforma en línea y tener acceso a su cuenta para ver sus facturas, hacer pagos, revisar su consumo y realizar cambios en su información personal.

Gestión de facturación: El sistema permite a las empresas generar y enviar facturas electrónicas a los clientes, lo que reduce la cantidad de papel y los costos asociados con la facturación tradicional. Los clientes también pueden ver y descargar sus facturas en línea.

Gestión de pagos: Los clientes pueden realizar pagos en línea a través de la plataforma, utilizando diferentes métodos de pago, como tarjetas de crédito, transferencias bancarias o billeteras digitales.

Gestión de consumo: Los clientes pueden ver su consumo de servicios públicos en tiempo real y recibir alertas cuando su consumo excede un cierto umbral.

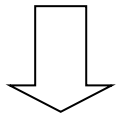
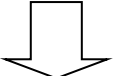
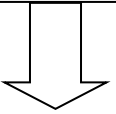
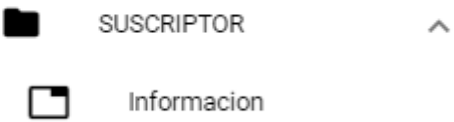
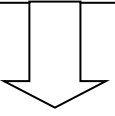
Servicio al cliente: El sistema ofrece una función de chat en vivo o un sistema de tickets de soporte para que los clientes puedan hacer consultas o reportar problemas relacionados con sus servicios.

En resumen, un sistema comercial web para empresas de servicios públicos domiciliarios ayuda a las empresas a mejorar la eficiencia y la calidad de sus servicios, a la vez que brinda una experiencia de usuario más conveniente y fácil de usar a sus clientes.


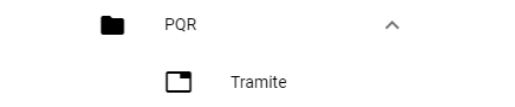
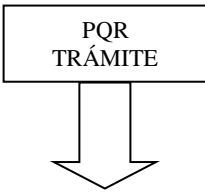
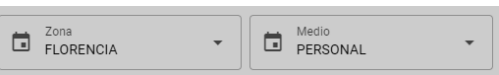
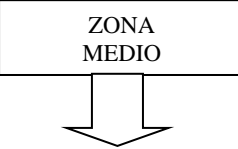

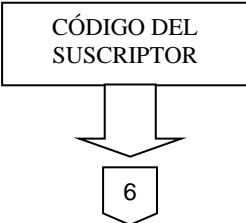
Formato de Autorización Notificación por correo electrónico: Documento donde el usuario autoriza que las notificaciones enviadas a su nombre le puedan ser enviadas a través de este medio electrónico.

	PROCEDIMIENTO ALTO CONSUMO	Código: SC-PQRS-PRO-001
		Versión:01
		Fecha de Aprobación:
		Página: 4 de 12

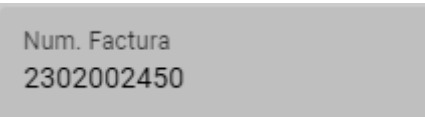

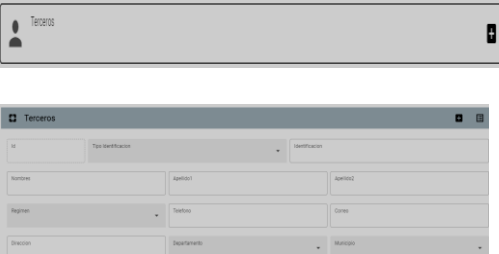
5. CONTENIDO:

PASO	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO
0.	Inicio	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">INICIO</div> 		
1.	Se recibe el requerimiento por parte del usuario.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">RECEPCIÓN DEL REQUERIMIENTO</div> 	Asesor	N.A.
2.	Se ingresa al aplicativo de serviweb con el usuario asignado y respectiva contraseña.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">INGRESO A SERVIWEB</div> 	Asesor	N.A.
3.	<p>En la pantalla inicial de Serviweb se selecciona en la parte superior izquierda (SUSCRIPTOR) y selecciona la opción (INFORMACIÓN).</p> 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">SUSCRIPTOR INFORMACIÓN</div>  <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: 20px; text-align: center; margin: 0 auto;">5</div>	Asesor	N.A.



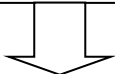
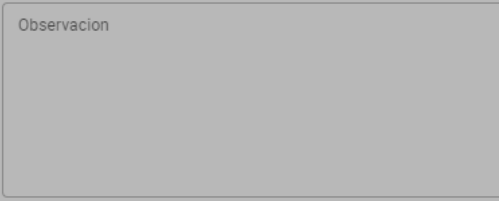

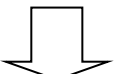

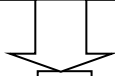

	PROCEDIMIENTO ALTO CONSUMO	Código: SC-PQRS-PRO-001
		Versión:01
		Fecha de Aprobación:
		Página: 5 de 12

4.	<p>Digitar el código del suscriptor y se revisa el promedio con el fin de establecer si se encuentra dentro del rango de desviación o si por el contrario se encuentra fuera del rango para continuar con el procedimiento.</p>		Asesor	N.A.
5.	<p>En la pantalla inicial de Serviweb se selecciona en la parte superior izquierda (PQR) y se procede a seleccionar la opción (TRÁMITE).</p> 		Asesor	N.A.
6.	<p>Seleccionar la zona (FLORENCIA) y el Medio (PERSONAL),</p> 		Asesor	N.A.
7.	<p>Se ingresa el código del suscriptor de quien realiza la solicitud y enter</p> 		Asesor	N.A.

	PROCEDIMIENTO ALTO CONSUMO	Código: SC-PQRS-PRO-001
		Versión:01
		Fecha de Aprobación:
		Página: 6 de 12

8.	<p>En Num. De Factura se ingresa el número del suscriptor antecedido del año y el mes de facturación</p> 	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">5</div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin: 5px auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">NUM. DE FACTURA</div> <div style="font-size: 2em; margin: 10px auto;">↓</div> </div>	Asesor	N.A
9.	<p>Diligenciar el formato físico de Autorización Notificación por correo electrónico por parte del suscriptor. (En caso de que el suscriptor tenga correo electrónico).</p>	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">FORMATO DE AUTORIZACIÓN</div> <div style="font-size: 2em; margin: 10px auto;">↓</div> </div>	Asesor	Formato de Autorización de notificación por correo electrónico debidamente firmado por el suscriptor.
10.	<p>Digitar el Número de cédula en la opción terceros y darle clic el nombre que arroja el sistema</p> 	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">NÚMERO DE CÉDULA</div> <div style="font-size: 2em; margin: 10px auto;">↓</div> </div>	Asesor	N.A
11.	<p>En caso de no ser el titular del servicio se da clic en el signo + en la opción Terceros y se digita la información requerida.</p> 	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">TERCEROS +</div> <div style="font-size: 2em; margin: 10px auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">7</div> </div>	Asesor	N.A

	PROCEDIMIENTO ALTO CONSUMO	Código: SC-PQRS-PRO-001
		Versión:01
		Fecha de Aprobación:
		Página: 7 de 12

12.	<p>Luego se selecciona el servicio ACUEDUCTO, se selecciona tipo de tramite RECLAMACIÓN, Causal RECLAMO POR ALTO CONSUMO</p> 	<div style="text-align: center;">  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">SERVICIO TIPO DE TRÁMITE CAUSAL</div>  </div>	Asesor	N.A
13.	<p>Observación se describe la inconformidad del usuario, mes de facturación, fecha y hora de la visita.</p> 	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">OBSERVACIÓN</div>  </div>	Asesor	N.A
14.	<p>Para establecer la fecha y hora de la visita: Se ingresa al correo asignado para tal fin. Ingresar al Drive Ingresar a la carpeta Programación Verificar fechas disponibles Asignar cita llenando Código de suscriptor, ruta y nombre de asesor. Colocar el número de radicado en la columna pqr</p>	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ASIGNACIÓN DE VISITA</div>  </div>	Asesor	N.A
15.	<p>Luego se da clic en Guardar en Serviweb</p> 	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">GUARDAR</div>   </div>	Asesor	N.A




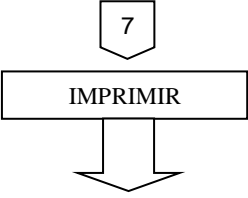
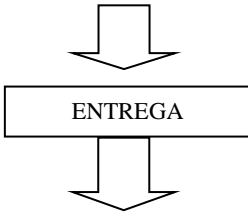

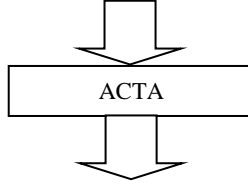
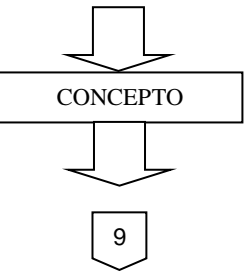
PROCEDIMIENTO ALTO CONSUMO

Código: SC-PQRS-PRO-001

Versión:01

Fecha de Aprobación:

Página: 8 de 12

<p>16.</p>	<p>Dar clic en el símbolo</p>  <p>Clic en la opción</p> <p>Imprimir</p> <p>Una vez aparezca la solicitud de trámite se imprimen dos copias una para el cliente y otra como soporte.</p>		<p>Asesor</p>	<p>Solicitud de trámite con el respectivo radicado.</p>
<p>17.</p>	<p>A la solicitud de trámite se le anexa el formato de Autorización Notificación por correo electrónico en físico y se le entrega al coordinador de servicio al cliente.</p>		<p>Asesor</p>	<p>Solicitud de trámite y formato de Autorización Notificación por correo electrónico</p>
<p>18.</p>	<p>Se asigna la solicitud de trámite por parte del coordinador de pqrs al respectivo contratista.</p>		<p>Coordinador de PQR</p>	<p>N.A.</p>
<p>19.</p>	<p>El contratista presenta la respectiva Acta de la visita.</p>		<p>Contratista</p>	<p>Acta de visita.</p>
<p>20.</p>	<p>De acuerdo al Acta y con ayuda del formato Toma de decisión oficios de pqr, se elabora el respectivo concepto favorable o desfavorable al usuario.</p>		<p>Coordinador de PQR</p>	<p>N.A.</p>



**PROCEDIMIENTO ALTO
CONSUMO**

Código: SC-PQRS-PRO-001


Versión:01

Fecha de Aprobación:

Página: 9 de 12

21.	El asesor da respuesta al trámite en SERVIWEB		Asesor	
22.	Se envía al asesor para la correspondiente impresión de oficios según sea el caso (Geófono, Fuga, Art.146, Dec. 302).		Asesor	Oficio de respuesta.
23.	El oficio se le asigna al asesor quien los clasifica para entrega por correo electrónico al área de gestión documental y entrega física al funcionario contratista.		Contratista	
24.	El asesor una vez realizada la notificación por parte del contratista, hace una relación de los oficios realmente notificados (se cierra el proceso en serviweb, se relacionan y se envían al archivo) y otra de los que no fue posible su notificación.		Asesor	Formato de transferencia al archivo misional.
25.	Los oficios que no fue posible su notificación por parte del contratista, se entregan al área de gestión documental.		Gestión Documental	
26.	Una vez el proceso de notificación a finalizado por parte del área de gestión documental, hacen entrega al área de servicio al cliente para el respectivo proceso de cierre en Serviweb		Asesor.	

	PROCEDIMIENTO ALTO CONSUMO	Código: SC-PQRS-PRO-001
		Versión:01
		Fecha de Aprobación:
		Página: 10 de 12

26.	Fin.			
-----	------	---	--	--

6. SOPORTE NORMATIVO Y DE REFERENCIA:

Artículo 367. Constitución Política La ley fijará las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Ley 142 de 1994 Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

Decreto 302 de 2000. Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Art. 56 de la Ley 1437 del 2011. Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación.


Resolución CRA 943 de 2021. Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones.

Ley 581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Resolución CRA 151 DE 2001. Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

7. REGISTROS:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención TRD	Disposición final
	Autorización Notificación por correo electrónico.	Asesor	Archivo Misional.	No.	No.	Indefinido	Archivo misional

	PROCEDIMIENTO ALTO CONSUMO	Código: SC-PQRS-PRO-001
		Versión:01
		Fecha de Aprobación:
		Página: 11 de 12

	Solicitud de trámite con el respectivo radicado	Asesor	Archivo Misional	No.	No.	Indefinido	Archivo misional .
	Informe de visita	Contratista	Archivo Misional	No.	No.	Indefinido	Archivo misional .
	Oficio de respuesta	Asesor de recepción.	Archivo Misional	No.	No.	Indefinido	Archivo misional .
	Edicto	Gestión documental.	Archivo Misional	No.	No.	Indefinido	Archivo misional .

8. CONTROL DE CAMBIOS:

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción del Cambio	Fecha
01	Corresponde a la creación del Documento	07 de Marzo de 2023

9. ANEXOS:

No aplica.

10. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombres: Angie S. Correa Alvarado. José Ferney Chávez Muñoz.	Nombres: William Bahos Melo.	Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión.
Cargo: Asesor Coordinador de Servicio al	Cargo: Subgerente Comercial y del Servicio al Cliente.	

	PROCEDIMIENTO ALTO CONSUMO	Código: SC-PQRS-PRO-001
		Versión:01
		Fecha de Aprobación:
		Página: 12 de 12

Cliente.		
Firma:	Firma:	Acta No.
Fecha: 07 de Marzo de 2023.	Fecha:	Fecha: