

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO VISITA DOMICILIARIA | Código: SC-PQRS-PRO-018 |
| | | Versión:01 |
| | | Fecha de Aprobación: |
| | | Página: 1 de 10 |

1. OBJETIVO:

Recibir y dar trámite a los requerimientos de visita domiciliaria 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 al usuario.

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 VISITA DOMICILIARIA | Código: SC-PQRS-PRO-018 |
| | | Versión:01 |
| | | Fecha de Aprobación: |
| | | Página: 2 de 10 |

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.

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:

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.

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO VISITA DOMICILIARIA | Código: SC-PQRS-PRO-018 |
| | | Versión:01 |
| | | Fecha de Aprobación: |
| | | Página: 3 de 10 |

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.

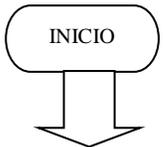
Llave de paso: Una llave de paso o llave de corte es un dispositivo, generalmente de metal, alguna aleación o más recientemente de polímeros o de materiales cerámicos, usado para dar paso o cortar el flujo de agua u otro fluido por una tubería o conducción en la que está inserto.

Requerimiento: Comunicación que se dirige a una persona y/o empresa, para que haga o deje de hacer alguna cosa o para que manifieste su voluntad con relación a un asunto.

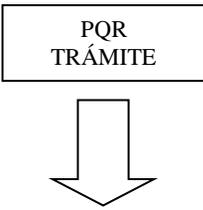
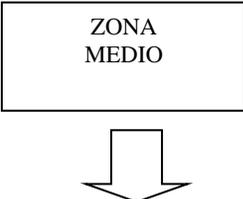
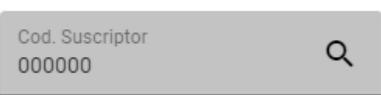
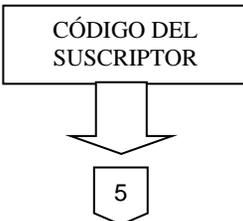
Alcantarillado Roto: Daños que se ocasionan en el tubo principal en la vía pública.

Taponamiento Alcantarillado: Ocurre cuando el agua se devuelve a través de los sifones de la vivienda debido a la acumulación de residuos en la red de alcantarillado.

5. CONTENIDO:

| PASO | ACTIVIDAD | FLUJOGRAMA | RESPONSABLE | REGISTRO |
|------|--|--|-------------|----------|
| 0. | |  | | |
| 1. | Se recibe el requerimiento por parte del usuario |  | Asesor | N.A. |

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO VISITA DOMICILIARIA | Código: SC-PQRS-PRO-018 |
| | | Versión:01 |
| | | Fecha de Aprobación: |
| | | Página: 4 de 10 |

| | | | | |
|----|---|--|--------|------|
| 2. | <p>Se ingresa al aplicativo de Serviweb con el usuario asignado y respectiva contraseña</p>  |  | Asesor | N.A. |
| 3. | <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 |
| 4. | <p>Seleccionar la zona (FLORENCIA) y el Medio (PERSONAL),</p>  |  | Asesor | N.A |
| 5. | <p>Se ingresa el código del suscriptor de quien realiza la solicitud y Enter</p>  |  | Asesor | N.A. |



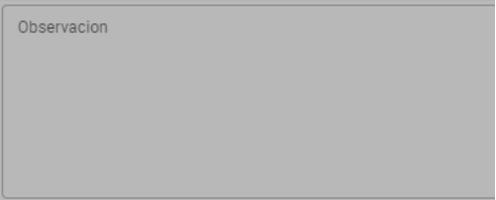
**PROCEDIMIENTO
VISITA DOMICILIARIA**

Código: SC-PQRS-PRO-018

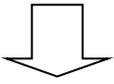
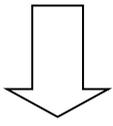
Versión:01

Fecha de Aprobación:

Página: 5 de 10

| | | | | |
|----|---|--|--------|-----|
| 6. | <p>En la opción terceros digitar el número de cédula de la persona que realiza el requerimiento, en caso de que aparezca en el sistema; continuar con el paso siguiente; en caso contrario utilizar el botón + de terceros e incluirlo en la base de datos.</p>  | <p style="text-align: center;">4</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px auto; width: 100px;">TERCEROS</div> <p style="text-align: center;">↓</p> | Asesor | N.A |
| 7. | <p>En Servicio (ALCANTARILLADO) y en Tipo de Trámite (PETICIÓN INTERNA).</p>  | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px auto; width: 100px;">SERVICIO TIPO DE TRÁMITE</div> <p style="text-align: center;">↓</p> | Asesor | N.A |
| 8. | <p>En causales (VISITA DOMICILIARIA).</p>  | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px auto; width: 100px;">CAUSALES</div> <p style="text-align: center;">↓</p> | Asesor | N.A |
| 9. | <p>Observación: se describe la solicitud del usuario; Código, Ruta, Número de celular.</p>  | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px auto; width: 100px;">OBSERVACIÓN</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">6</p> | Asesor | N.A |

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO VISITA DOMICILIARIA | Código: SC-PQRS-PRO-018 |
| | | Versión:01 |
| | | Fecha de Aprobación: |
| | | Página: 6 de 10 |

| | | | | |
|-----|---|--|--------|--|
| 10. | <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 |
| 11. | <p>Luego se da clic en Guardar en Serviweb</p> <div style="text-align: center;">  </div> | <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. |
| 12. | <p>Dar clic en el símbolo</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Clic en la opción</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Una vez aparezca la solicitud de trámite se imprimen dos copias una para el cliente con firma del Asesor y otra como soporte con firma del usuario.</p> | <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">IMPRIMIR</div>  <div style="text-align: center;">  </div> </div> | Asesor | Solicitud de trámite con el respectivo radicado. |



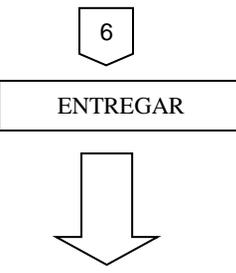
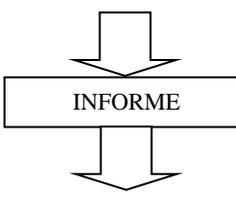
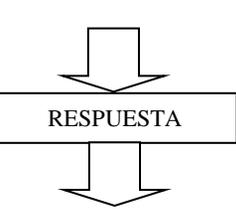
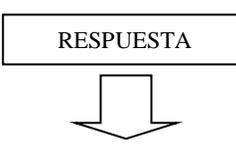
**PROCEDIMIENTO
VISITA DOMICILIARIA**

Código: SC-PQRS-PRO-018

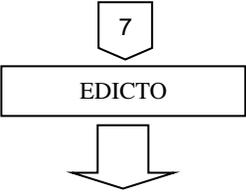
Versión:01

Fecha de Aprobación:

Página: 7 de 10

| | | | | |
|-----|--|--|--------------------|-----------------------|
| 13. | La solicitud de trámite con el respectivo número de radicado se le entrega al coordinador de pqrs. |  | Asesor | Solicitud de trámite. |
| 14. | Se asigna la solicitud de trámite por parte del coordinador de pqrs al respectivo contratista. |  | Coordinador de PQR | N.A. |
| 15. | El contratista presenta el respectivo informe de la visita. |  | Contratista | Informe de visita. |
| 16. | De acuerdo al informe y con ayuda del formato Toma de decisión oficios de pqr, se elabora respectiva respuesta al usuario. |  | Coordinador de PQR | Respuesta. |
| 17. | Se envía al asesor para la correspondiente impresión de oficios según sea el caso. |  | Asesor Recepción | Oficio de respuesta. |
| 18. | El oficio se le asigna al contratista y/o a 4/72 para que el usuario sea notificado. |  | Contratista | Oficio de respuesta. |

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO VISITA DOMICILIARIA | Código: SC-PQRS-PRO-018 |
| | | Versión:01 |
| | | Fecha de Aprobación: |
| | | Página: 8 de 10 |

| | | | | |
|-----|---|--|--------------------|--------|
| 19. | En caso de no lograr la notificación de manera personal esta se establecerá por edicto por espacio de 10 días en la cartelera de la sede principal. |  | Gestión documental | Edicto |
| 20. | 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.

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO VISITA DOMICILIARIA | Código: SC-PQRS-PRO-018 |
| | | Versión:01 |
| | | Fecha de Aprobación: |
| | | Página: 9 de 10 |

7. REGISTROS:

| Código | Nombre | Responsable | Lugar de almacenamiento | Recuperación | Protección | Tiempo de retención TRD | Disposición final |
|--------|-----------------------|--------------------|-------------------------|--------------|------------|-------------------------|-------------------|
| | Solicitud de trámite. | Asesor | Archivo Misional | NO | NO | Indefinido | Archivo Misional. |
| | Informe de visita. | Contratista | Archivo Misional | NO | NO | Indefinido | Archivo Misional. |
| | Respuesta | Coodinador de PQR | 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 | 09 de Marzo de 2023 |

9. ANEXOS:

No aplica.

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO VISITA DOMICILIARIA | Código: SC-PQRS-PRO-018 |
| | | Versión:01 |
| | | Fecha de Aprobación: |
| | | Página: 10 de 10 |

10. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|---|---|--|
| Nombres: Jasbleidy Santos Torres Ferney Chávez Muñoz | Nombres: William Bahos Melo. | Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión. |
| Cargo: Asesor Servicio al Cliente Coordinador de PQR | Cargo: Subgerente Comercial y del Servicio al Cliente. | |
| Firma: | Firma: | Acta No. |
| Fecha: 09 de Marzo de 2023. | Fecha: | Fecha: |