

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL CLIENTE</b>			<b>P10-01</b>
	Emisor: Atención al Usuario PQR	Fecha de Emisión: 01-Sep-2008	Fecha último cambio: 12-Nov-2021	L/C: N

<b>APLICACIÓN</b>	Este procedimiento aplica en todo el SGC cada vez que se reciban peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias a través de nuestros canales de atención, se tramite su solución de acuerdo a su naturaleza y se responda de acuerdo a las necesidades del cliente.
<b>OBJETIVO</b>	Satisfacer las necesidades de los usuarios y/o clientes, cumpliendo con lo solicitado por este, con calidad y oportunidad y bajo los parámetros de la normatividad vigente.
<b>RESPONSABLES</b>	<b>Administrar:</b> Subgerente Administrativo y Comercial. <b>Ejecutar:</b> Auxiliar administrativo PQR. <b>Verificar:</b> Gerente General, Jefatura Control Interno, Subg. Administrativa y Comercial.
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>	R10-01-01 Control de tiempos de respuesta R10-01-02 Encuesta de satisfacción de Servicios públicos. R10-01-03 Encuesta de satisfacción de servicios especiales y/o complementarios. R06-01-06 Cambios en la factura. R10-01-05 Orden de Financiación. C10-01 Caracterización de atención al cliente PQR. R11-01-02 Control de comunicación a entes de control público.
<b>GLOSARIO</b>	<p><b>Petición / derecho de petición:</b> Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.</p> <p><b>Queja:</b> Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.</p> <p><b>Reclamo:</b> Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.</p> <p><b>Usuario:</b> persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta o como receptor directo del servicio. A este último usuario se le denomina también consumidor.</p> <p><b>Recurso de reposición:</b> Escrito que radica un usuario ante la prestadora de un servicio público domiciliario, para que aclare, modifique, adicione o revoque una decisión.</p> <p><b>Contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes:</b> Es un contrato uniforme, consensual, por el cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio, de acuerdo con las</p>

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<b>NOMBRES</b>	Jenny Alexandra Franco Franco	Jhon Alexander Simbaqueva	Miltón Fredy Garzón Herrera
<b>CARGO</b>	Subgerente administrativa y Comercial	Jefe de control Interno	Gerente General
<b>FECHA</b>	Noviembre 2021		1 / 11

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL CLIENTE</b>			<b>P10-01</b>
	Emisor: Atención al Usuario PQR	Fecha de Emisión: 01-Sep-2008	Fecha último cambio: 12-Nov-2021	L/C: N

	<p>estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. Existe contrato desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que prestará el servicio y el propietario o quien utilice el inmueble solicita recibir el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa.</p> <p><b>Servicio o producto no conforme:</b> Servicio ó Producto que no cumple con las características o requisitos establecidos para el mismo, antes y después de la entrega.</p> <p><b>No conformidad:</b> Incumplimiento de un requisito</p> <p><b>Sugerencia:</b> Es un consejo o propuesta que formula un cliente o usuario para el mejoramiento de los productos o servicios de la empresa.</p> <p><b>Acción correctiva:</b> Acción tomada para eliminar la causa de una no Conformidad detectada u otra situación indeseable.</p> <p><b>Plan de mejora:</b> Alternativa presentada por cualquier individuo o grupo de la organización orientada a aumentar la capacidad de cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión.</p>
--	---

DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES			
ITEM	DESCRIPCION DE LA TAREA	RESPONSABLES	REGISTRO
<b>1.</b>	<b>PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES</b>		
1.1.	Definición de la normatividad aplicable.	Auxiliar Administrativo PQR. Subgerencia Administrativa y Comercial.	Procedimiento de atención al cliente PQR
1.2.	Definir canales de atención y tratamiento a cada uno de estos.		
1.3.	Planificación de recursos humanos, físicos, tecnológicos, etc.		
<b>2. RECEPCION Y REGISTRO DE PQR`S</b>			
2.1.	Recepción de las PQR interpuestas por parte de los usuarios y/o clientes de la empresa.	Auxiliar Administrativo PQR.	Radicación PQR
2.2.	Registro de la PQR en el sistema y generación de órdenes de trabajo o revisión previa. 1. Ingresar al aplicativo a través del Módulo de Facturación de Servicios Públicos ubicado en el escritorio del ordenador, escribiendo el nombre del usuario y contraseña asignada. 2. Ingresar a Menú Principal /facturación de servicio/procesos/registros PQR/	Auxiliar Administrativo PQR.	Ordenes de trabajo o revisión previa.

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<b>NOMBRES</b>	Jenny Alexandra Franco Franco	Jhon Alexander Simbaqueva	Miltón Fredy Garzón Herrera
<b>CARGO</b>	Subgerente administrativa y Comercial	Jefe de control Interno	Gerente General
<b>FECHA</b>	Noviembre 2021		2 / 11

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL CLIENTE</b>			<b>P10-01</b>
	Emisor: Atención al Usuario PQR	Fecha de Emisión: 01-Sep-2008	Fecha último cambio: 12-Nov-2021	L/C: N

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. En esta ventana se da clic en el código del usuario se ingresa el código y el sistema automáticamente arroja todos los datos que tenga el usuario los que no estén, se deben diligenciar, entre más datos se ingresen más actualizada estará nuestra base de datos.</li> <li>4. Se debe verificar las opciones que tiene predeterminado el sistema y se debe seleccionar en la casilla <i>presentación</i>, la forma en que el usuario hace la solicitud (verbal, escrita ó telefónica)</li> <li>5. Una vez realizado el registro de datos básicos pasamos diligenciar el campo de datos de la petición o reclamo.</li> <li>6. Una vez realizado el registro de la solicitud o petición se debe guardar el formato para imprimirlo.</li> <li>7. Pasamos y le damos clic en generar Orden de Trabajo.</li> <li>8. Automáticamente el sistema nos genera Orden de Trabajo o Revisión Previa dependiendo del tipo de requerimiento.</li> <li>9. Selecciona la actividad a ejecutar dependiendo de la solicitud (acueducto, alcantarillado o aseo).</li> <li>10. Se guarda el formato generado (OT-RP) y se imprimen dos copias una para el usuario y la otra para la Empresa no olvidar firmarlo por el solicitante.</li> <li>11. Después de que el formato ha sido aprobado por el área Técnico-Operativa esta es entregada a la persona encargada del proceso (funcionarios del área) para realizar el trabajo.</li> <li>12. En este último paso incluimos en el formato, la respuesta a la PQR solicitada por el usuario. En el campo de solución dada se da una breve descripción de lo sucedido.</li> <li>13. Cuando la PQR sea telefónica, el usuario la firma una vez el funcionario realiza la revisión o el trabajo solicitado.</li> </ol>		
<b>2.3</b>	Registro de las PQR en el Registro de control de tiempos de respuesta (R10-01-01), con el fin de hacer seguimiento a las mismas.	Auxiliar Administrativo PQR	Registro de control de tiempos de respuesta (R10-01-01)

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<b>NOMBRES</b>	Jenny Alexandra Franco Franco	Jhon Alexander Simbaqueva	Miltón Fredy Garzón Herrera
<b>CARGO</b>	Subgerente administrativa y Comercial	Jefe de control Interno	Gerente General
<b>FECHA</b>	Noviembre 2021		3 / 11

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL CLIENTE</b>			<b>P10-01</b>
	Emisor: Atención al Usuario PQR	Fecha de Emisión: 01-Sep-2008	Fecha último cambio: 12-Nov-2021	L/C: N

<b>2.3.</b>	Se realiza un Seguimiento semanal para verificar el diligenciamiento y cumplimiento en los plazos de solicitudes según Registro Control de tiempos de Respuesta (R10-01-01) y recoge el VoBo en Registro de control de tiempos de respuesta (R10-01-01) por parte del responsable.	Auxiliar Administrativo PQR.	Registro de control de tiempos de respuesta (R10-01-01)
-------------	--	---------------------------------	--

### 3. TRATAMIENTO DE PQR'S

<b>3.1.</b>	Direccionar el trámite de solución de la PQR al área respectiva según corresponda.	Auxiliar Administrativo PQR	Registro de control de tiempos de respuesta (R10-01-01)
<b>3.2.</b>	El área encargada deberá Realizar trámite de solución a PQR.	Gerente General, Auxiliar Administrativo PQR, Subg. Administrativa y Comercial, Subg. Técnica Operativa.	Respuesta PQR
<b>3.3.</b>	Recepcionar el trámite de la PQR ejecutada por el área encargada y se firma el recibido en el Control de tiempos de respuesta	Auxiliar Administrativo PQR	Registro de control de tiempos de respuesta (R10-01-01)
<b>3.4.</b>	Elaboración de la respuesta a la PQR.	Auxiliar Administrativo PQR	Oficio respuesta al peticionario
<b>3.5.</b>	Revisión de la respuesta	Subg. Administrativa y Comercial Gerencia General.	Oficio respuesta al peticionario
<b>3.6.</b>	En caso de observaciones a la respuesta se ajusta y vuelve a revisión.	Auxiliar PQR, Subg. Administrativa y Comercial Gerencia General	Oficio respuesta al peticionario ajustado

### 4. SOLUCIÓN DE PQR'S

<b>4.1.</b>	Registro de la solución de la PQR en el sistema (Modulo Facturación Servicios Públicos HASSQL) y en el registro Control de tiempos de respuesta (R10-01-01).	Auxiliar Administrativo PQR.	Informe reporte de reclamos. (Modulo Facturación Servicios Públicos
<b>4.2.</b>	Notificación al Usuario sobre la solución dada a la PQR interpuesta de acuerdo a criterios establecidos.	Auxiliar Administrativo PQR.	Notificación.
<b>4.3.</b>	Si el usuario interpone recurso alguno se direcciona al área encargada de realizar trámite del recurso interpuesto.	Auxiliar Administrativo PQR.	Recurso interpuesto por el petionario
<b>4.4.</b>	Elaboración de la respuesta al recurso interpuesto.	Auxiliar Administrativo PQR.	Notificación.

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<b>NOMBRES</b>	Jenny Alexandra Franco Franco	Jhon Alexander Simbaqueva	Miltón Fredy Garzón Herrera
<b>CARGO</b>	Subgerente administrativa y Comercial	Jefe de control Interno	Gerente General
<b>FECHA</b>	Noviembre 2021		4 / 11

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL CLIENTE</b>			<b>P10-01</b>
	Emisor: Atención al Usuario PQR	Fecha de Emisión: 01-Sep-2008	Fecha último cambio: 12-Nov-2021	L/C: N

4.5.	Revisión de la respuesta	Subg. Administrativa y Comercial Gerencia General.	Oficio de respuesta al peticionario
4.6.	En caso de observaciones a la respuesta se ajusta y vuelve a revisión.	Subg. Administrativa y Comercial Gerencia General. Auxiliar Administrativo PQR.	Oficio respuesta al peticionario ajustado.
4.7.	Registro de la solución de la PQR en el sistema (Modulo Facturación Servicios Públicos HASSQL) y en el registro Control de tiempos de respuesta (R10-01-01).	Auxiliar Administrativo PQR	Informe reporte de reclamos. (Modulo Facturación Servicios Públicos HASSQL).
4.8.	Notificación al Usuario sobre la solución dada a la PQR interpuesta de acuerdo a criterios establecidos.	Auxiliar Administrativo PQR	Notificación.
<b>5.</b>	<b>NOTIFICACIÓN DE LA RESPUESTA CORTES Y SUSPENSIONES</b>		
5.1.	Elaboración de Oficios de Notificación y Actas de Suspensión y de Corte de acuerdo al reporte de usuarios morosos emitido por el área de facturación.	Auxiliar Administrativo PQR. Auxiliar Administrativo Facturación.	Oficios de Notificación a Usuarios. Actas de Suspensión. Actas de Corte.
5.2.	Recepción de las solicitudes de Reinstalación ó Reconexión por parte de los usuarios.	Auxiliar Administrativo PQR.	Radicación PQR
5.3.	Verificar que efectivamente el usuario haya efectuado el pago de las facturas adeudadas.	Auxiliar Administrativo PQR.	Listado de Recaudos.
5.4.	En caso que el usuario no haya realizado el pago de las facturas adeudadas se le informa para que lo realice y poder dar trámite a su solicitud.	Auxiliar Administrativo PQR.	Notificación verbal al usuario.
<b>6.</b>	<b>PQR'S POR SOLICITUDES REINSTALACIÓN O RECONEXIÓN</b>		
6.1.	Registro de la PQR en el sistema y generación de actas de reinstalación o reconexión, según corresponda.	Auxiliar Administrativo PQR.	Registro de control de tiempos de respuesta (R10-01-01), actas de reinstalación o reconexión.
6.2.	Direccionar el trámite de solución de la PQR al área respectiva según corresponda.		Firma recibido en control de tiempos de respuesta (R10-01-01).
6.3.	Realizar tramite de solución a PQR.	Auxiliar Administrativo PQR.	Actas de reinstalación o reconexión.
<b>7.</b>	<b>NOVEDADES DE USUARIOS</b>		
7.1.	Registro en el sistema (Modulo Facturación Servicios Públicos HASSQL) de novedades generadas por PQR's ejecutadas, tales como: Ingreso de nuevos	Auxiliar Administrativo PQR.	Ventas, Novedades.

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<b>NOMBRES</b>	Jenny Alexandra Franco Franco	Jhon Alexander Simbaqueva	Miltón Fredy Garzón Herrera
<b>CARGO</b>	Subgerente administrativa y Comercial	Jefe de control Interno	Gerente General
<b>FECHA</b>	Noviembre 2021		5 / 11

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL CLIENTE</b>			<b>P10-01</b>
	Emisor: Atención al Usuario PQR	Fecha de Emisión: 01-Sep-2008	Fecha último cambio: 12-Nov-2021	L/C: N

	usuarios, Cobros de Materiales y Mano de Obra por Ordenes de Trabajo, Cobro de Reinstalaciones y Reconexiones, Cambios de Datos de Usuarios, etc.		
7.2	Realizar consolidado de novedades de usuarios para ingresar en el sistema (Modulo Facturación Servicios Públicos HASSQL) posteriores al cierre del periodo. (Estado de usuario, Cambios de uso y/o estrato, Categoría de Aseo, Usuarios nuevos servicio de aseo)	Auxiliar Administrativo PQR. Auxiliar Administrativo Facturación.	Reporte novedades de facturación por periodo (Mes).
7.3	<p><b>RUTA PARA INGRESO DE USUARIOS NUEVOS:</b> Ruta: Aplicaciones\ Facturación Servicios\ Archivos\Usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar Click en nuevo y digitar la información según corresponda así:</li> <li>• Código de Ruta: Identifica la ubicación del usuario para la toma de lecturas y generación de facturas.</li> <li>• Nombre: Nombre y apellido del suscriptor.</li> <li>• Tipo de Identificación: Tipo de documento con que se identifica el usuario.</li> <li>• Nit/CC. Número del Documento de identificación <input type="checkbox"/> Dirección del predio: Ubicación del predio.</li> <li>• Dirección de Correspondencia: Dirección en donde se enviará la factura de Cobro.</li> <li>• Barrio: Donde se ubica del predio.</li> <li>• Código Catastral: Dado por la Oficina de Planeación Municipal.</li> <li>• Marca Medidor.</li> <li>• Número del Medidor.</li> <li>• Fecha de Instalación: Del medidor.</li> <li>• Servicios: En esta opción se seleccionan los servicios con los que va a contar el usuario.</li> <li>• Uso: Uso en el que el suscriptor empleará el servicio.</li> <li>• Estrato: Estrato socioeconómico en el cual se clasifica el predio.</li> <li>• Categoría de Aseo: Categoría de aseo en la que el suscriptor empleará el servicio.</li> </ul> <p>Dar Click en aceptar para guardar los datos del nuevo usuario.</p>	Auxiliar Administrativo PQR.	Formulario solicitud Has, Solicitud de factibilidad y viabilidad, instauración PQR, Memorando PQR
8.	<b>OTRAS ACTIVIDADES DE LA OFICINA DE PQR</b>		
8.1.	Reporte de información por periodo (Mensual) a entes de control (SUI): Reclamaciones por cada servicio y Suspensiones del servicio de acueducto.	Auxiliar Administrativo PQR.	Control de comunicación a entes de control público. (R11-01-02).

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<b>NOMBRES</b>	Jenny Alexandra Franco Franco	Jhon Alexander Simbaqueva	Miltón Fredy Garzón Herrera
<b>CARGO</b>	Subgerente administrativa y Comercial	Jefe de control Interno	Gerente General
<b>FECHA</b>	Noviembre 2021		6 / 11

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL CLIENTE</b>			<b>P10-01</b>
	Emisor: Atención al Usuario PQR	Fecha de Emisión: 01-Sep-2008	Fecha último cambio: 12-Nov-2021	L/C: N

8.2.	Elaboración de Índice de Agua No Contabilizada por periodo (Mensual).	Auxiliar Administrativo PQR. Subgerencia Técnica y Operativa.	Reporte de Índice de Agua No Contabilizada
8.3	Evaluación del servicio en oficina PQR.	Auxiliar Administrativo PQR	Formato evaluación del servicio en la oficina PQR (R10-01-04)
8.4	Entrega de informes a Subgerencia Administrativa y Comercial.	Auxiliar Administrativo PQR	Consolidado de PQR's, Indicadores.
8.5	Análisis de resultados de la evaluación del servicio, de ser necesario se establecen acciones	Auxiliar Administrativo PQR. Subgerencia Administrativa y Comercial.	Informe de resultados de evaluación del servicio, Planes de acción
<b>9</b>	<b>ENCUESTA ANUAL DE SATISFACCIÓN</b>		
9.1.	Planificación de encuesta de satisfacción (Anual), determinando la muestra, el tipo de usuario a encuestar; con base en el listado general de usuarios por barrio.	Auxiliar Administrativo PQR. Subgerencia Administrativa y Comercial.	Base de datos.
9.2.	Realizar la encuesta de acuerdo con la planificación.	Encuestadores y usuarios.	Encuestas diligenciadas. (R10-01-02)
9.3.	Consolidación y análisis de los resultados de la encuesta.	Auxiliar Administrativo PQR. Gerencia General. Subgerencia Administrativa y Comercial.	Informe encuesta
9.4	Implementación de las acciones como resultado del análisis de la encuesta. (Según criterios establecidos).		Oficio a usuarios que calificaron el servicio como insatisfecho
9.5	Evaluación de la encuesta para verificar si se cumplieron los lineamientos y objetivos.		Recomendaciones
9.6.	Seguimiento a los usuarios de acuerdo a la información recolectada en relación a las causas de insatisfacción.	Auxiliar Administrativo PQR. Gerencia General. Subgerencia Administrativa y Comercial.	Recomendaciones, Plan de acción.
9.7.	De acuerdo con los resultados de la evaluación de la encuesta se establecen acciones para mejorar la metodología en la encuesta del año siguiente.		

<b>10. CRITERIOS</b>
<b>10.1- Criterios para Viabilidad o Disponibilidad de los Servicios Públicos</b>
a) Carta del propietario del lote o predio que se desea urbanizar o de su apoderado legalmente constituido (anexar poder debidamente legalizado) solicitando la disponibilidad inmediata de los servicios de acueducto, alcantarillado y/o aseo. Si el propietario es persona jurídica, debe allegar

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<b>NOMBRES</b>	Jenny Alexandra Franco Franco	Jhon Alexander Simbaqueva	Miltón Fredy Garzón Herrera
<b>CARGO</b>	Subgerente administrativa y Comercial	Jefe de control Interno	Gerente General
<b>FECHA</b>	Noviembre 2021		7 / 11

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL CLIENTE</b>			<b>P10-01</b>
	Emisor: Atención al Usuario PQR	Fecha de Emisión: 01-Sep-2008	Fecha último cambio: 12-Nov-2021	L/C: N

- copia de la Cámara de Comercio con fecha de expedición no superior a 30 días. Debe indicarse mediante el oficio, el tipo de proyecto a desarrollar, con su correspondiente área de loteo, estrato socioeconómico, densidad habitacional, número máximo de viviendas o conexiones previstas y usos del suelo.
- b) Fotocopia de Cedula del Propietario del predio y/o Representante legal de la empresa Constructora o Urbanizadora.
  - c) Certificado de Libertad y Tradición del predio a Construir, con fecha de expedición no mayor a 90 días.
  - d) Boletín de Nomenclatura, expedido por la Secretaría de Planeación Municipal. (Año Vigente).
  - e) Fotocopia del recibo del Impuesto predial o paz y salvo de la Secretaria de Hacienda Municipal.
  - f) Plano urbanístico igual al que se presentará ante la Secretaría de Planeación Municipal para el trámite de licencia, en caso de efectuarse cualquier cambio previo a la ejecución debe ser informado a Empresas Publicas Municipales de Sibaté SCA ESP, para la revisión y visto bueno. Firmado por el proyectista.
  - g) Recibo de consignación a favor de EPM Sibaté SCA ESP, por costos de solicitud de viabilidad de los servicios.
  - h) Para Proyectos en donde se requieran más de 3 acometidas, es necesario presentar por parte del proyectista la modelación hidráulica, con las memorias de cálculo de demanda, sistemas de almacenamiento, diámetro de la acometida principal, diámetro de las acometidas residenciales, corredor de servicios de acueducto, sistema de instalación de medidores, cálculo de vertimientos, cálculo de acometida de alcantarillado.
  - i) Diligenciar formato de solicitud de factibilidad y/o viabilidad de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

#### 10.2- Criterios para Nuevas Acometidas

- a) Carta de solicitud para instalación de Acometida dirigida a la Empresa firmada por los propietarios, tenedores o poseedores del predio, representante legal del predio (Acometidas Industrial o Comercial), donde especifique dirección, barrio, teléfono y número de cuotas de pago de la instalación.
  - b) Viabilidad o Disponibilidad de los Servicios Públicos, la cual no debe superar los dos (2) años de expedición.
  - c) Fotocopia de Cedula de Ciudadanía de los propietarios, o del representante legal según corresponda. Si el propietario es persona jurídica, debe allegar copia de la Cámara de Comercio con fecha de expedición no superior a 30 días.
  - d) Certificado de Libertad y Tradición del predio a Construir, con fecha de expedición no mayor a 90 días.
  - e) Boletín de Nomenclatura, expedido por la Secretaría de Planeación Municipal. (año Vigente)
  - f) Fotocopia del recibo del Impuesto predial o paz y salvo de la Secretaria de Hacienda Municipal.
  - g) Certificado de Estratificación, expedido por la Secretaria de Planeación Municipal Año Vigente (Opcional).
  - h) Licencia de Construcción Vigente.
- Certificado de tratamiento de Vertimientos expedido por la autoridad ambiental (CAR), para usuarios industriales.

#### 10.3- Criterios para Cambio de Dirección

- a) Fotocopia de la factura a la cual se va a realizar el cambio.
- b) Boletín de Nomenclatura, expedido por la Secretaría de Planeación Municipal. (año Vigente)

#### 10.4- Criterios para Cambio de Nombre de Suscriptor o Usuario.

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<b>NOMBRES</b>	Jenny Alexandra Franco Franco	Jhon Alexander Simbaqueva	Miltón Fredy Garzón Herrera
<b>CARGO</b>	Subgerente administrativa y Comercial	Jefe de control Interno	Gerente General
<b>FECHA</b>	Noviembre 2021		8 / 11

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL CLIENTE</b>			<b>P10-01</b>
	Emisor: Atención al Usuario PQR	Fecha de Emisión: 01-Sep-2008	Fecha último cambio: 12-Nov-2021	L/C: N

<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fotocopia de la factura a la cual se va a realizar el cambio.</li> <li>b) Fotocopia de Cedula de Ciudadanía de los propietarios.</li> <li>c) Certificado de Libertad y Tradición del predio a Construir, con fecha de expedición no mayor a 90 días.</li> <li>d) Fotocopia del recibo del Impuesto predial o paz y salvo de la Secretaria de Hacienda Municipal.</li> </ul>
<b>10.5- Criterios para Cambio de Uso y/o Estrato.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fotocopia de la factura a la cual se va a realizar el cambio.</li> <li>b) Certificado de Estratificación, expedido por la Secretaria de Planeación Municipal (Año Vigente).</li> </ul>
<b>10.6- Criterios para Reinstalación o Reconexión del Servicio.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fotocopia de la última factura cancelada.</li> </ul>
<b>10.7- Criterios para Financiación factura de los Servicios Públicos.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Factura a la cual se va a realizar la financiación.</li> <li>b) Fotocopia de Cedula de Ciudadanía del suscriptor o titular de la cuenta.</li> </ul> <p><b>Nota:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Si no es el suscriptor quien solicita la financiación, se debe adjuntar autorización escrita por parte del suscriptor anexando fotocopia de cedula de ciudadanía del suscriptor y de la persona autorizada la cual firmara el compromiso de pago.</li> <li>ii. Si el suscriptor es fallecido se debe adjuntar fotocopia del certificado de defunción y fotocopia de la cedula de ciudadanía de la persona que va a firmar el compromiso de pago.</li> <li>iii. Si el nombre del suscriptor no está actualizado se debe adjuntar certificado de tradición y libertad no mayor a 90 días de expedición y fotocopia de la cedula de ciudadanía del nuevo propietario.</li> </ul>
<b>10.8- Criterios para Financiación de Materiales, Mano de Obra, Medidores, Tanques de Almacenamiento.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Factura a la cual se va a cargar la financiación.</li> <li>b) Fotocopia de Cedula de Ciudadanía del suscriptor o titular de la cuenta.</li> </ul> <p><b>Nota:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Si no es el suscriptor quien solicita la financiación, se debe adjuntar autorización escrita por parte del suscriptor anexando fotocopia de cedula de ciudadanía del suscriptor y de la persona autorizada la cual firmara el compromiso de pago.</li> <li>c) Cobro de materiales y mano de obra, recolección especial, medidores.</li> </ul> <p>Ruta: Aplicaciones\ Facturación Servicios\ Procesos\Consulta de Facturación.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buscar el usuario al que se va a realizar el respectivo cobro.</li> <li>2. De acuerdo al tipo de cobro se cataloga en un concepto de facturación.</li> <li>3. Cuando el pago va a ser de contado se digita el (los) número (s) del (los) concepto (s) en cód. Y luego el valor en la columna factura del periodo.</li> <li>4. Cuando exista financiación dar Click en financiables.</li> <li>5. Dar Click en nuevo Registro.</li> <li>6. Dar Click en ruta y nombre.</li> <li>7. Digitar el número del concepto a financiar y dar Click en calcular.</li> <li>8. En el caso de que el usuario haya optado por una cuota inicial diferente digitarla y dar Click nuevamente en calcular.</li> <li>9. Cuando se necesite se puede imprimir el convenio de pago dando Click en imprimir convenio.</li> <li>10. Cerramos esta ventana y en consulta de facturación damos Click en calcular para que nos genere la nueva factura incluida la financiación.</li> </ol>

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<b>NOMBRES</b>	Jenny Alexandra Franco Franco	Jhon Alexander Simbaqueva	Miltón Fredy Garzón Herrera
<b>CARGO</b>	Subgerente administrativa y Comercial	Jefe de control Interno	Gerente General
<b>FECHA</b>	Noviembre 2021		9 / 11

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL CLIENTE</b>			<b>P10-01</b>
	Emisor: Atención al Usuario PQR	Fecha de Emisión: 01-Sep-2008	Fecha último cambio: 12-Nov-2021	L/C: N

11. Cabe recordar que todos los conceptos son sujetos de financiación menos el Impuesto al Valor Agregado (IVA) # 45, el cual se debe cobrar de contado.

**10.9- Criterios para Financiación factura de los Servicios Públicos de Centros Poblados.**

- a) Factura a la cual se va a realizar la financiación.
  - b) Fotocopia de Cedula de Ciudadanía del suscriptor o titular de la cuenta, en caso de que no sea el titular el que va a realizar la financiación se debe adjuntar fotocopia de la cedula de Ciudadanía de la persona que va a firmar el compromiso de pago.
  - c) REALIZAR FINANCIACION AL USUARIO aplica para pqr cuando realiza una venta.
- Ruta: Aplicaciones \Facturación de Servicios \ Procesos \ Consulta Facturación
1. Buscamos el usuario a financiar de acuerdo al código de suscriptor.
  2. Seleccionamos Financiables.
  3. Le damos nuevo ► o (Ctrl+).
  4. Desplegamos la celda, "Nombre", el modulo nos mostrara la información total del usuario (Ruta, Nombre, Fecha y Cedula).
  5. Ingresamos los datos de financiación: Numero de cuotas, Descripción, Tipo de Financiación (**Novedad:** Medidores, Tanques de Almacenamiento, Materiales y Mano de Obra o **Facturación de Servicio;** de acuerdo a la solicitud del usuario).
  6. En caso que el tipo de financiación sea Novedad nos ubicamos en los conceptos a financiar y digitamos el número del concepto y el valor de cada uno, (donde debemos verificar que el valor total de la financiación sea igual al solicitado), y le damos **Calcular**.
  7. Si la financiación es de a factura de servicios nos ubicamos en conceptos a financiar y le damos **Calcular**.
  8. En caso que el usuario vaya a cancelar una cuota mayor la digitamos en valor cuota de la primera cuota y volvemos a **Calcular**.
  9. Solo hasta cuando ya se han ingresado todos los datos y la financiación esta liquidada de acuerdo a la solicitud del usuario de digitamos **Aplicar**.
  10. Le damos imprimir **Convenio**.
  11. Cerramos la ventana de Programación de Financiaciones e Imprimimos la nueva factura

**10.10- Criterio para creación de nuevos usuarios de proyectos urbanísticos.**

Información debe ser suministrada por parte de la empresa constructora:

- a) Nombre del propietario.
- b) Nomenclatura del Predio.
- c) Número del Medidor.

**10.11- Criterio para establecer el medio de respuesta a los usuarios y clientes.**

- a) Para nuevas acometidas (Residencial, No Residencial): Mediante Carta de Bienvenida.
- b) Para solicitudes de Viabilidad de servicios públicos: Mediante Certificado de Viabilidad para la prestación de los servicios públicos.
- c) Para solicitudes de Cambio de Datos: Se aplica la modificación en el aplicativo HASSQL, cambio que se ve reflejado en la factura en el mismo momento de realizar dicha modificación.
- d) Para solicitudes de Reinstalación o Reconexiones: Mediante Acta de Reinstalación o Reconexión según corresponda, la cual debe firmar el usuario cuando se haya reestablecido el servicio.
- e) Para solicitudes de financiación de factura de Servicios Públicos: Mediante firma de aceptación por parte del usuario o persona autorizada del compromiso de pago.
- f) Para reclamaciones: Mediante oficio donde se le comunica al usuario la respuesta y solución a su requerimiento dependiendo de su motivo, en el caso de que haya lugar a modificaciones en la factura mediante firma de aceptación del "R06-01-06 Solicitud Cambios en la factura".
- g) Para Peticiones (Reparaciones, Cambios de Medidor, Cambio de Registros, Cambio de Tapa para Medidor de Anden, Cambio de Uso, Suspensión Temporal, etc.): Mediante la firma de aceptación en la respectiva Orden de Trabajo o Revisión Previa con la cual se ejecutó su solicitud.

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<b>NOMBRES</b>	Jenny Alexandra Franco Franco	Jhon Alexander Simbaqueva	Miltón Fredy Garzón Herrera
<b>CARGO</b>	Subgerente administrativa y Comercial	Jefe de control Interno	Gerente General
<b>FECHA</b>	Noviembre 2021		10 / 11

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL CLIENTE</b>			<b>P10-01</b>
	Emisor: Atención al Usuario PQR	Fecha de Emisión: 01-Sep-2008	Fecha último cambio: 12-Nov-2021	L/C: N

**10.12- Criterios para evaluación y análisis de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos.**

- a) Se considera que los usuarios que registraron resultados ubicados en los niveles (1) "Malo", serán objeto de notificación y seguimiento según procedimiento.
- b) Los resultados ubicados en los niveles (2) "Aceptable", (3) "Bueno" y (4) "Excelente", serán tenidos en cuenta en la consolidación del resultado general de satisfacción de los usuarios frente a la prestación de los servicios por parte de la empresa.
- c) La encuesta de satisfacción del usuario se podrá realizar por medio de formularios virtuales, para este caso se tendrá la información magnética que arroje la misma.

(\*)En cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 , en los cuales se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales, EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE SIBATE SCA ESP, expide la política de privacidad protección y seguridad de datos personales con el fin de garantizar que los datos personales suministrados y autorizados por nuestros , clientes, empleados, contratistas, proveedores, y demás personas que adquieran algún vínculo con la Empresa, se encuentren almacenados internamente con altos estándares de seguridad que garanticen su adecuado tratamiento y custodia.

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
Fecha del Cambio	Versión que cambia	Motivo del cambio
15/10/2020	L	Actualización actividades del procedimiento
19/10/2021	M	Se incluye el criterio C. en el numeral 10.12 Criterios para evaluación y análisis de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos. En el numeral 2.2. se incluye el literal 4) para verificar en la lista desplegable del sistema la forma de presentación de la solicitud

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<b>NOMBRES</b>	Jenny Alexandra Franco Franco	Jhon Alexander Simbaqueva	Miltón Fredy Garzón Herrera
<b>CARGO</b>	Subgerente administrativa y Comercial	Jefe de control Interno	Gerente General
<b>FECHA</b>	Noviembre 2021		11 / 11