	PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ALC.HUD01-110
		Versión	4.0
	PROCESO: Alcantarillado	Fecha: 26/02/2021	
PROCEDIMIENTO: Humedades Domiciliarias		COPIA CONTROLADA	

1. OBJETO

Detectar las afectaciones y/o afectante por humedades reportadas por los propietarios de las viviendas afectadas.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la inspección ocular solicitada por el usuario o inspector de policía si es el caso, y finaliza con la emisión del resultado de la prueba de anilina que es el material probatorio para cualquier reclamación de los afectados.

3. DEFINICIONES:

Humedad: agua que impregna un cuerpo o al vapor presente en la atmósfera.

Anilina: es un, líquido de olor característico. La anilina es levemente soluble en agua y se disuelve fácilmente en la mayoría de los solventes orgánicos. Utilizada para indicar por donde se producen las filtraciones de agua en nuestro proceso.

4. DESARROLLO

No.	Actividad	Metodología	Responsable	Registro
1.	Recepción de la solicitud	La solicitud se puede recepcionar de las siguientes formas: a. Escrita: El usuario radica la solicitud para realización de prueba de anilina por medio de oficio en la recepción de la empresa, se da ingreso al módulo Arcosis y se remite el oficio a la dirección de operaciones. b. Telefónica: la coordinación de redes recepciona la llamada y registra la solicitud y los datos del usuario en el Registro PQR	Auxiliar Atención PQR Usuario y Recepcionista. Profesional Universitario Coordinador de Redes	Solicitud Enviada por el Usuario. Registro PQR
2.	Inspección	Forma de pago: El usuario deberá cancelar el 10% de un SMMLV más IVA, dirigiéndose a la oficina de pagaduría de la empresa.	Auxiliares de Redes Sanitarias	Formato-Seguimiento de Humedades

ELABORÓ Profesional Universitario Coordinador de Redes	FECHA 26/02/2021	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 10/03/2021	APROBÓ Director Técnico y Operaciones	FECHA 10/03/2021
--	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana_



@PiedecuestanaESP



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana_ESP




Piedecuestana_ESP

Página 1 de 4

Atención:
 Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio La Candelaria
 Sede Administrativo

	PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ALC.HUD01-110
		Versión	4.0
	PROCESO: Alcantarillado	Fecha: 26/02/2021	
PROCEDIMIENTO: Humedades Domiciliarias		COPIA CONTROLADA	

		Dentro de los 15 días siguientes la coordinación de redes programa visita con el usuario y las partes involucradas, dirigiéndose al domicilio afectado, a realizar la inspección ocular de la novedad reportada y diligencia el formato "GTO-A.HD01-400F.02, Seguimiento de humedades domiciliarias" en donde se registrara la información recolectada en campo.		Domiciliarias
3.	Prueba de anilina	a. Se solicita a la empresa, el número de Auxiliares de alcantarillado requeridos para la ejecución de la prueba. b. Para iniciar la prueba se escoge el color de la anilina que será aplicada. La dosis que se aplica son 5g de anilina x 5 litros de agua. c. Depositar la mezcla en las redes domiciliarias y esperar a que la mezcla arroje el resultado para obtener el material probatorio e identificar el afectante. d. En caso que la prueba demore en dar resultado, el usuario se comunicará de inmediato con el coordinador redes informando la novedad. Nota: es necesario aclarar que el resultado de la prueba se puede evidenciar de inmediato o puede demorar hasta un tiempo indefinido.	Profesional Universitario Coordinador de Redes Auxiliar de Alcantarillado	N/A
4.	Responder oficio de solicitud	Una vez realizada la inspección, se dará respuesta, mediante oficio al peticionario. Donde se le manifiesta el resultado de la prueba, informando de donde proviene la afectación quien podrá presentar dicho resultado como material probatorio a la inspección de policía para continuar con los trámites pertinentes.	Profesional Universitario Coordinador de Redes	Oficio Formato Carta
5.	Archivo	Los documentos generados a través de la ejecución del procedimiento reposaran en el	Profesional Universitario	Carpetas de Archivo

ELABORÓ Profesional Universitario Coordinador de Redes	FECHA 26/02/2021	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 10/03/2021	APROBÓ Director Técnico y Operaciones	FECHA 10/03/2021
---	----------------------------	--	----------------------------	--	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedcuestanaesp.gov.co



@Piedcuestana_



@PiedcuestanaESP




Piedcuestana_ESP

Página 2 de 4

Atención:
 Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
 Sede Administrativo

	PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ALC.HUD01-110
		Versión	4.0
	PROCESO: Alcantarillado	Fecha: 26/02/2021	
PROCEDIMIENTO: Humedades Domiciliarias		COPIA CONTROLADA	

	archivo PQRSF pruebas de anilina.	Coordinador de Redes	
--	-----------------------------------	----------------------	--

5. NORMATIVIDAD APLICABLE AL TIPO DE DOCUMENTO.

- Ley 142 de 1994, Art 15, Art 146
- Acuerdo tarifas 2017

6. RIESGOS

- No contar con los elementos y recursos para el desarrollo del procedimiento, anilinas.
- Que los usuarios no estén de acuerdo con la realización de la prueba.
- No obtener resultado de la prueba por las condiciones puntuales del terreno o de la fuga.

7. INDICADOR

Porcentaje de pruebas = $\frac{\text{Pruebas solicitadas}}{\text{Pruebas realizadas}} * 100$

8. PUNTO DE CONTROL

- Contar con los insumos necesarios para realizar las pruebas de anilinas.
- Formato de seguimiento de humedades domiciliarias.

9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

NOMBRE/CARGO	FECHA	MEDIO DE ENVÍO

ELABORÓ Profesional Universitario Coordinador de Redes	FECHA 26/02/2021	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 10/03/2021	APROBÓ Director Técnico y Operaciones	FECHA 10/03/2021
---	----------------------------	--	----------------------------	--	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana_



@PiedecuestanaESP




Piedecuestana_ESP

Atención
Página 3 de 4

Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
 Sede Administrativo

	PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ALC.HUD01-110
		Versión	4.0
	PROCESO: Alcantarillado	Fecha: 26/02/2021	
PROCEDIMIENTO: Humedades Domiciliarias		COPIA CONTROLADA	

10. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
0.0	Original	24 de noviembre de 2014
1.0	Modificación de la Actividad	21 de abril de 2015
2.0	Modificación	14 de marzo de 2017
3.0	Actualización de codificación por modificación de las tablas de retención documental	19 de febrero de 2018
4.0	Actualización de la información y logo empresarial	26 de febrero de 2021

	NOMBRE	CARGO
Elaboró	Yuli Alexandra Rangel Mantilla	Profesional Universitario Coordinador de Redes
Revisó	Soly Margaret Moreno Sierra	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión
Aprobó	Cristian Ricardo Medina Manosalva	Director Técnico y de Operaciones

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Coordinador de Redes	26/02/2021	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	10/03/2021	Director Técnico y Operaciones	10/03/2021



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana_ESP

Página 4 de 4

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativo