

El presente documento contiene instrucciones específicas con el propósito de dirigir las acciones para solicitar PAZ Y SALVO DE CARTERA. Aquí se encuentran contenidos los pasos a seguir para el desarrollo de la actividad nombrada.

1. CONDICIONES

A nombre de quien se expide la paz y salvo: a nombre del código suscriptor que lo identifica como usuario de los servicios de la Empresa.

Condiciones para expedición de paz y salvo: se expide paz y salvo al código de usuario y/o suscriptor que se encuentre al día con el pago total de su factura o la obligación para la cual ha realizado su solicitud, siempre y cuando el pago aplicado se evidencie en el sistema de información de la Empresa.

Paz y Salvo: Es una certificación que se expide para constatar que el usuario se encuentra al día con el pago de las obligaciones.

Su objetivo es eximir a una persona, de una determinada responsabilidad, siempre y cuando la persona que exonera firme:

- Nombre e identificación de la Empresa.
- Fecha de emisión.
- Código de usuario y/o suscriptor.
- Motivo de la explicación de paz y salvo, y de que obligación se está exonerando.

Quienes pueden solicitar un certificado de paz y salvo: pueden solicitar paz y salvo los titulares, codeudores y terceros legalmente autorizados.

Tiempo para la expedición de paz y salvo: se cuenta con un tiempo máximo de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de radicación del escrito o medios electrónicos, y un tiempo mínimo de veinticuatro (24) horas, lo anterior considerando la consulta en el sistema de información de la Empresa donde se evidencia el estado de cuenta, la cantidad de documentos pendientes por expedir y el tipo de solicitud.

Tipos de Paz y Salvo: Atendiendo a las necesidades de los usuarios están determinados los siguientes:

- Por pago total de la factura de consumo.
- Por pago total de una financiación de medidor y mano de obra.
- Por pago total de una financiación de derechos de conexión de acueducto y alcantarillado.

| ELABORÓ | FECHA | REVISÓ | FECHA | APROBÓ | FECHA |
|-----------------------------------|------------|--|------------|---------------------------------|------------|
| Profesional Universitario Cartera | 26/03/2025 | Profesional Universitario en Sistemas de Gestión | 26/03/2025 | Director Financiero y Económico | 26/03/2025 |

| | | |
|--|---|---|
|  Piedecuestana <small>DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</small> | INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR CERTIFICACIÓN DE PAZ Y SALVO DE CARTERA | Código: GFE-CAR.AAC.03-330.I01 Versión: 1.0 Página 1 de 3 |
|--|---|---|

-Por pago total de una financiación por consumo.

| Nº . | ACTIVIDA D | METODOLOGÍA | RESPONSAB LE | REGISTR O |
|------|--|---|---|--|
| 1 | A través de las condiciones, Identificar el tipo de Paz y Salvo de Cartera a solicitar | El usuario o quien haga sus veces tendrá claro de acuerdo a las condiciones aquí definidas, cual será el tipo de Paz y Salvo que requiere | Usuario | Instructivo solicitudes Paz y Salvo de Cartera |
| 2 | Realizar trámite de Solicitud Paz y Salvo de Cartera de acuerdo a su necesidad | <p>La empresa Piedecuestana de Servicios Públicos cuenta con diferentes medios de comunicación para hacer la solicitud:</p> <ul style="list-style-type: none"> -En las instalaciones de la Empresa, con el personal de atención y servicio al usuario. -Solicitar a través del correo electrónico servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co -Telefónicamente a las líneas de atención 6550058 ext. 109 – 3167444528 – 3103167206 - 3103260148 -Solicitud vía internet ingresando a nuestra página Web: www.piedecuestanaesp.gov.co, diligenciando formulario PQRS | Usuario Funcionarios de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos | Formulario o medio de solicitud utilizado |
| | Obtención del | El documento solicitado se podrá entregar de forma física con el personal de atención y servicio al usuario de la | Funcionarios de PQRS de la | Certificado de Paz |

| | | | | | |
|--|---------------------|--|---------------------|---|---------------------|
| ELABORÓ Profesional Universitario Cartera | FECHA 26/03/2025 | REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión | FECHA 26/03/2025 | APROBÓ Director Financiero y Económico | FECHA 26/03/2025 |
|--|---------------------|--|---------------------|---|---------------------|

| | | | | |
|---|---------------------------------------|---|---|--------------------|
| 3 | Certificado de Paz y Salvo de Cartera | Empresa, o vía internet al correo electrónico registrado por parte de la persona que lo ha requerido. | empresa Piedecuestana de Servicios Públicos | y Salvo de Cartera |
|---|---------------------------------------|---|---|--------------------|

2. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

| NOMBRE/CARGO | FECHA | MEDIO DE ENVÍO |
|---|-------------------------|---|
| Todas las áreas de la empresa | 10 de noviembre de 2020 | Correo electrónico institucional |
| Usuarios de la empresa y partes interesadas | 10 de noviembre de 2020 | Página Web Institucional Sección de Trámites |

3. HISTORIAL DE REVISIÓN

| VERSIÓN | DESCRIPCIÓN | FECHA |
|---------|---------------------------------------|------------------------|
| 0.0 | Original | 3 de noviembre de 2020 |
| 1.0 | Actualización de la Información y TRD | 26 de marzo de 2025 |

| | NOMBRE | CARGO |
|---------|-----------------------------|--|
| Elaboró | Nelly Yesenia Reyes Rincón | Profesional Universitario Cartera |
| Revisó | Soly Margaret Moreno Sierra | Profesional Universitario en Sistemas de Gestión |
| Aprobó | Myrian Quintero Rojas | Director Financiero y Económico |

| | | | | | |
|--|---------------------|--|---------------------|---|---------------------|
| ELABORÓ Profesional Universitario Cartera | FECHA 26/03/2025 | REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión | FECHA 26/03/2025 | APROBÓ Director Financiero y Económico | FECHA 26/03/2025 |
|--|---------------------|--|---------------------|---|---------------------|