	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR CERTIFICACIÓN DE PAZ Y SALVO DE CARTERA	Código: GFE-CAR.AAC.03-330.I01
		Versión: 1.0
		Página 1 de 3

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 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
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------

	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.

N°	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	RESPONSABLE	REGISTRO
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> <p>-En las instalaciones de la Empresa, con el personal de atención y servicio al usuario.</p> <p>-Solicitar a través del correo electrónico servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co</p> <p>-Telefónicamente a las líneas de atención 6550058 ext. 109 – 3167444528 – 3103167206 - 3103260148</p> <p>-Solicitud vía internet ingresando a nuestra página Web: www.piedecuestanaesp.gov.co, diligenciando formulario PQRS</p>	<p>Usuario</p> <p>Funcionarios de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos</p>	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
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------

	INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR CERTIFICACIÓN DE PAZ Y SALVO DE CARTERA	Código: GFE-CAR.AAC.03-330.I01
		Versión: 1.0
		Página 1 de 3

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
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------